

**ZARZĄDZENIE Nr 14/2014**  
**Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Zagnańsku**  
**z dnia 29 grudnia 2014 roku**

w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy społecznej w Zagnańsku.

Na podstawie § 12 pkt 6 Załącznika nr 1 do Uchwały Nr 92/2012 Rady Gminy w Zagnańsku z dnia 22 sierpnia 2012 roku i Uchwały Nr 130/2013 Rady Gminy Zagnańsk z dnia 30 grudnia 2013 roku w sprawie: uchwalenia Statutu Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zagnańsku w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków zarządzam:

**§ 1**

Wprowadza się do stosowania w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zagnańsku „ Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zagnańsku, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW** w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zagnańsku

### **Podstawa prawna**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego ( t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn.zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z)

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zagnańsku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Kierownika.
2. Kierownik przyjmuje skargi i wnioski codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Ośrodka od poniedziałku do piątku od 7:00 do 15:00.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń GOPS.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pocztą elektroniczną na adres e-mail: zagnanskops.@o2.pl
  - b) faksem na nr (41) 3113135
  - c) pisemnie na adres:  
Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Zagnańsku ul. Spacerowa 8A 26 – 050  
Zagnańsk
  - d) ustnie do protokołu wg wzoru stanowiącego Zał. Nr 1.
5. Pracownik GOPS , który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Kierownikowi.
6. Kierownik prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczbę porządkową,
  - 2) tytuł stanowiący zwięzłe odniesienie się do treści sprawy,
  - 3) nazwę podmiotu, od którego sprawa wpłynęła
  - 4) znak pisma wszczynającego sprawę

- 5) datę pisma wszczynającego sprawę
- 6) datę wszczęcia sprawy,
- 7) datę ostatecznego załatwienia sprawy,
- 8) uwagi ( w tym informacje dotyczące sposobu załatwienia sprawy)

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Kierownik.<sup>1</sup>
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Kierownika jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Kierownik wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należące do kompetencji GOPS w Zagnańsku, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji GOPS.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji GOPS.
6. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu pocztowego – anonimy, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje Kierownik lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego ( Zał. Nr 2 ),
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem ( Zał. Nr 3 ),

---

<sup>1</sup> **Art. 222 kpa** – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

**Art. 227 kpa** – Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

**Art. 241 kpa** – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

- e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
- 3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,
  - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.
- 4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u kierownika GOPS.
- 5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

- 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
- 2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
- 3. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
  - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
  - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
  - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO<sup>2</sup>**

W dniu ..... Pan/Pani .....  
zam. ....  
tel. ....  
złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
( podpis wnoszącego skargę / wniosek )

.....  
( podpis przyjmującego skargę/wniosek )

---

<sup>2</sup> Niepotrzebne skreślić

.....  
(miejscowość, data)

**ADNOTACJA URZĘDOWA  
z postępowania wyjaśniającego**

przeprowadzonego przez

.....  
*(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)*

w sprawie skargi: znak sprawy .....

złożonej przez .....  
*(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

.....  
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:  
*(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie)*

.....  
.....  
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia *(związane ze sprawą i inne)*

.....  
.....  
.....  
.....

Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp).;*

.....  
.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

Załącznik Nr 3  
do PROCEDURY PRZYJMOWANIA  
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej  
w Zagnańsku

Zagnańsk, dnia .....

Znak sprawy .....

## ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSEK

**Pan/Pani**

.....  
.....  
.....

Na podstawie **art. 237 § 3** (skarga) / na podstawie **art. 244 § 2** (wniosek)  
Kodeksu postępowania administracyjnego ( tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 267  
z późn. zm.) zawiadamiam, że skarga/wniosek  
Pana/Pani.....

z dnia.....dotycząca/y .....

.....

jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y).

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie  
faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

.....  
.....  
.....

### **Pouczenie:**

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku gdy  
skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność  
wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych  
okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie  
stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania  
skarżącego.

.....

( podpis kierownika)