

**Zarządzenie Nr OPS-KO.0130.9.2017**  
**Kierownika Ośrodka**  
**Pomocy Społecznej w Tuplicach**  
**z dnia 27 czerwca 2017 r.**

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Ośrodku Pomocy Społecznej w Tuplicach.**

Na podstawie § 7 ust. 1 Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach wprowadzonego Uchwałą Nr XXII/135/16 Rady Gminy Tuplice z dnia 29 grudnia 2016 roku, w związku z art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 23), art. 69 us.1 pkt. 3, ust.3, ust. 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j.D.U. z 2016 r. poz.1870) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam :

§ 1

Ustalam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Tuplicach stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia .

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2017 roku.

Kierownik Ośrodka  
Pomocy Społecznej w Tuplicach  
  
Maria Kowalczyk

z dnia 27 czerwca 2017 r.  
Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Tuplicach

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W TUPLICACH**

### **§1. Podstawa prawna:**

1. Art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

2. Art. 69 ust. 1, pkt. 3, ust. 3 i ust. 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1870).

3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

**§2. Cel :** uregulowanie sposobu postępowania w przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku związanego z prowadzeniem działalności przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Tuplicach.

**§3. Zakres :** osoby prawne i fizyczne zgłaszające skargi lub wnioski , pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach rozpatrujący sprawy skarg i wniosków obywateli.

### **§4. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.**

1. W sprawach skarg i wniosków Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach przyjmuje interesantów w siedzibie Ośrodka przy ul. Świerczewskiego 17 w Tuplicach w każdy wtorek , w godzinach pracy Ośrodka tj. od godz. 7.00 do godz. 13.00 , oraz w innych terminach uzgodnionych uprzednio z zainteresowanymi.

2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach umieszcza się informację dotyczącą terminu oraz miejsca przyjmowania skarg i wniosków.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

1) pisemnie na adres : Ośrodek Pomocy Społecznej w Tuplicach ul. Świerczewskiego 17 68-219 Tuplice

2) poczty elektronicznej na adres : ops@tuplice.pl

3) ustnie do protokołu.

4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 3 do procedury.

5. Protokół , o którym mowa w ust.4 zawiera :

1) datę przyjęcia skargi lub wniosku;

2) imię i nazwisko (nazwę ) i adres zgłaszającego;

3) zwięzły opis treści sprawy;

6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku , jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.

7. Osoba sporządzająca protokół przekazuje go Kierownikowi Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach niezwłocznie po sporządzeniu.

8. W Ośrodku Pomocy Społecznej w Tuplicach prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do procedury.

9. 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.

10. Skargi i wnioski przyjmuje oraz prowadzi rejestr skarg i wniosków aspirant pracy socjalnej.

11. W Ośrodku Pomocy Społecznej w Tuplicach przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach, kopie udzielonych odpowiedzi oraz dokumentację sporządzoną w związku z wyjaśnieniem skargi lub wniosku.

12. Aspirant pracy socjalnej sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

## **§5. Kwalifikowanie skarg i wniosków.**

1. Osobą uprawnioną do zakwalifikowania pisma, jako skargi lub wniosku jest Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach. Pismo lub protokół o którym mowa § 4 ust.4 opatrzone odpowiednią dyspozycją w formie adnotacji odręcznej przekazywane jest do aspiranta pracy socjalnej.

2. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

3. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

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

5. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Ośrodek lub jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżącego, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

6. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, aspirant pracy socjalnej wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

7. Skargi lub wnioski które nie należą do kompetencji Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.

8. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco : Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

9. Skargi i wnioski anonimowe nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.

## **§6. Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

1. Skargi i wnioski rozpatruje Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach.

2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania i przyjmowania skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

3. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego lub wnioskodawcę.

4. Zawiadonienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiera:

- 1) oznaczenie organu , od którego pochodzi ( tu: Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach , 68-219 Tuplice , ul. Świerczewskiego 17);
- 2) wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona;
- 3) w przypadku uznania skargi za niezasadną :
  - a ) uzasadnienie faktyczne,
  - b ) uzasadnienie prawne;
- 4) podpis i pieczętę imienną Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach.

5. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku może zostać sporządzona dokumentacja w formie notatek służbowych, materiałów pomocniczych zebranych w trakcie postępowania

Nr Kol.	Imię i nazwisko	stanowisko	Zakres
---------	-----------------	------------	--------

wyjaśniającego, innych pism jeśli sprawa tego wymaga.

6. Wszelka korespondencja zewnętrzna związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków jest przesyłana w formie listów poleconych za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

7. W sprawach szczególnie skomplikowanych Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach może zwrócić się o opinię prawną do radcy prawnego.

8. W sprawach dotyczących skarg , których przedmiotem jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach, Kierownik Ośrodka zwraca się o udzielenie wyjaśnień do pracownika.

9. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie , wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

10. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Kierownikowi Ośrodka.

## **§7. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.**

1. Skargi i wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu:

- 1) miesiąca – skargi i wnioski rozpatrywane we własnym zakresie;
- 2) 7 dni – skargi i wnioski przekazywane do rozpatrzenia zgodnie z właściwością;
- 3) 7 dni – przekazywanie informacji, na wniosek innych organów, dotyczących rozpatrywanych przez nie skarg i wniosków;
- 4) 14 dni – skargi wnoszone przez posłów na Sejm, senatorów i radnych we własnym imieniu lub przekazane przez nich skargi innych osób.

2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku jest niemożliwe z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 1, osoba prowadząca sprawę informuje zainteresowanych o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz wskazuje nowy termin jego załatwienia.

**§8.** Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu akt nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Tuplicach odpowiednie klasyfikacje.

Załączniki :

1. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania i przyjmowania skarg i wniosków.
2. Rejestr skarg i wniosków
3. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku ustnie.

1.	Maria Kowalczyk	Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Tuplicach	Rozpatrywanie skarg i wniosków.
2.	Martina Janicka-Balak	Aspirant pracy socjalnej	Przyjmowanie skarg i wniosków, oraz prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

Załącznik nr 1  
do procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Tuplicach

**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania i przyjmowania skarg i wniosków.**

Załącznik nr 2  
do procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy

Społecznej w Tuplicach.

### Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Nr sprawy	Data wpływu	Imię,nazwisko,adres skarżącego/wnioskodawcy	Przedmiot skargi/wniosku	Podmiot właściwy do rozpatrzenia	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	uwagi

Załącznik nr 3  
do procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy

