

**ZARZĄDZENIE nr 21/2017**  
**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Czeladzi**

**z dnia 13 listopada 2017r.**

**w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czeladzi.**

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeksu postępowania administracyjnego ( tj. Dz. U. z 2017 poz. 1257 z późn. zm. ), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr. 5 poz. 46), § 7 Uchwały Rady Miejskiej Nr VII/12/2015 w sprawie nadania statutu Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Czeladzi z dnia 26 marca 2015r., Zarządzenia Nr 53/2016 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 29 lutego 2016r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych oraz § 3 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej wprowadzonego w życie Zarządzeniem Nr 64/2015 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 18 marca 2015z późn. zm.

**Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Czeladzi**  
**zarządza, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się regulamin przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czeladzi stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie Nr 16 z dnia 28 sierpnia 2015 roku w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czeladzi.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Czeladzi  
mgr Aneta Józwin-Rybska

## **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W CZELADZI**

**§ 1.** 1. Niniejszy regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czeladzi, zwany dalej Regulaminem, określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Dyrektora MOPS w Czeladzi.

2. Każdy obywatel ma prawo składania skarg i wniosków.

3. Ilekroć mowa w Regulaminie o :

- MOPS - oznacza to Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Czeladzi,
- Dyrektorze - oznacza to Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Czeladzi,
- Pracowniku - oznacza to pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Czeladzi,
- Urząd - oznacza Urząd Miasta w Czeladzi,

**§ 2.** 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora lub pracowników MOPS, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw lub niewłaściwe zachowanie pracownika.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia funkcjonowania MOPS lub jego komórek organizacyjnych, usprawnienia pracy, ochrony własności, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.

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

**§ 3.** 1. Dyrektor MOPS rozpatruje i załatwia skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

2. W przypadku otrzymania skargi, do której rozpatrzenia Dyrektor MOPS nie jest właściwy, przekazuje on skargę w terminie 3 dni do pracownika przyjmującego i koordynującego skargi i wnioski w Urzędzie, powiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazuje skarżącemu organ właściwy do załatwienia skargi.

3. W przypadku otrzymania wniosku, do którego rozpatrzenia Dyrektor MOPS nie jest właściwy stosuje się odpowiednio regulację zawartą w ustępie 2 niniejszego paragrafu.

**§ 4.** 1. Skargi i wnioski złożone przez stronę w MOPS załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

2. O każdym przypadku niezakończonych sprawy w terminie określonych w ustępach poprzedzających należy powiadomić stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

3. Na niezakończonych sprawy w terminach określonych w ust. 1 lub 2 stronie przysługuje zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

4. Odpowiedź na skargi i wnioski przekazane przez Urząd, Dyrektor MOPS przekazuje do Urzędu w terminie 10 dni od daty ich otrzymania.

5. Kontrolę nad terminowością załatwiania skarg i wniosków sprawuje pracownik upoważniony imiennie przez Dyrektora MOPS.

6. Wzór upoważnienia imiennego stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

**§ 5.** 1. Pracownicy MOPS przyjmują skargi i wnioski w godzinach pracy MOPS.

2. Dyrektor MOPS przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki w godzinach 15.00-17.00.

3. Zastępca Dyrektora MOPS przyjmuje skargi i wnioski we wtorki w godzinach 9.00-12.00.

4. Przyjęcia interesantów, w sprawach, o których mowa w ust. 1- 3 niniejszego paragrafu są każdorazowo protokołowane.

5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. Protokół zgłoszenia skargi lub/i wniosku ustnie podpisują wnoszący skargę lub/i wniosek oraz przyjmujący. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

6. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż dnia następnego, przekazać je Dyrektorowi MOPS lub jego Zastępcy.

7. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (lub nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia,

w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

**§ 6.** 1. Osoba wyznaczona przez Dyrektora prowadzi rejestr skarg i wniosków, który stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

2. Rejestr skarg i wniosków znajduje się w dziale, który zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za to zadanie.

**§ 7.** 1. Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg są zobowiązane do przestrzegania następujących zasad:

- 1) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy,
- 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze,
- 3) sporządzenia pełnego uzasadnienia rozstrzygającego zarzuty zawarte w skardze,
- 4) terminowego załatwienia skargi.

2. W pisemnym stanowisku Kierownik Działu odpowiedzialnego za załatwienie skargi jest obowiązany wyjaśnić i przedstawić sprawę, której przedmiotem jest skarga w sposób wyczerpujący. W uzasadnieniu należy wskazać osoby odpowiedzialne za prowadzenie sprawy, a w przypadku nieprawidłowości w załatwieniu sprawy wskazać jakie podjęto działania korygujące lub zapobiegawcze, termin i osobę odpowiedzialną za realizacją podjętych działań.

3. Dział wyjaśniający sprawę objętą skargą, nie później niż w terminie 2 dni przed upływem terminów zawartych w § 4., przekazuje swoje pisemne stanowisko Dyrektorowi MOPS lub jego Zastępcy.

**§ 8.** 1. W terminie do 31 stycznia każdego roku Dyrektor MOPS składa pracownikowi Urzędu wyznaczonemu do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków, „roczne sprawozdanie zawierające analizę skarg i wniosków za rok....”.

2. Wzór analizy skarg i wniosków stanowi Załącznik nr 4 do Regulaminu.

3. Dział, który zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za prowadzenie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków przygotowuje roczne sprawozdanie i przedstawia Dyrektorowi MOPS najpóźniej na 10 dni przed upływem terminu, o którym mowa w ustępie 1.

Załącznik nr 1  
do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czeladzi

Czeladź dn.....

## **UPOWAŻNIENIE**

Na podstawie Zarządzenia nr .../2017  
z dnia .....

Upoważniam

Pana/Panią.....

Do przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków wnoszonych pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.

.....  
(podpis Dyrektora)

**PROTOKÓŁ USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU**

**W dniu .....** roku **Pan/i .....**

**zam. ....**

**składa ustnie do protokołu wniosek/skargę o następującej treści:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
**podpis wnoszącego**

.....  
**podpis przyjmującego**

