

ZARZĄDZENIE NR 6 /2012

Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej

w Jastrzębiu-Zdroju

z dnia 01.06.2012

S.050.1.2012

w sprawie: wprowadzenia szczegółowego trybu ewidencjonowania oraz przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Jastrzębiu-Zdroju

Na podstawie § 6 statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Jastrzębiu-Zdroju oraz § 3 ust 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam szczegółowy tryb ewidencjonowania oraz przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Pomocy Społecznej w Jastrzębiu-Zdroju, stanowiących załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Za prawidłowe załatwianie skarg i wniosków odpowiedzialni są Zastępca Dyrektora, Kierownicy Działów.

§ 3

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia sprawuje Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
mgr Teresa Jachimowska

ANNO 2012
Anna A.
mgr Anna A.

Jednolite zasady przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania skarg i wniosków.

I. Przepisy ogólne:

1. Przez skargi i wnioski rozumie się w szczególności wszystkie sprawy wpływające do Ośrodka Pomocy Społecznej oraz wnoszone ustnie do protokołu w ramach przyjęć stron przez Dyrektora OPS, Zastępcę Dyrektora OPS lub Kierowników Działów OPS, które odpowiadają treści art.227 kpa lub art.241 kpa.
2. W Ośrodku Pomocy Społecznej tworzy się Rejestr Skarg i Wniosków zwany dalej „Rejestrem Skarg i Wniosków”.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Sekretariat Ośrodka Pomocy Społecznej, który czuwa nad terminowym załatwieniem skarg i wniosków przez właściwe Działy OPS.
4. Każdy Dział, do którego wniosek lub skarga wpłynęła bezpośrednio lub została tam skierowana przez Dyrektora OPS, Zastępcę Dyrektora OPS do merytorycznego rozpoznania, zobowiązany jest do dostarczenia skargi lub wniosku do Sekretariatu OPS w celu rejestracji w rejestrze skarg i wniosków a następnie sekretariat przekazuje odpowiednim działom.
5. Załącznik do Jednolitych zasad przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania stanowi wzór protokołu dotyczący składania skarg i wniosków ustnie.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Przyjmowanie ustnych skarg i wniosków odbywa się bezpośrednio przez Dyrektora OPS, Zastępcę Dyrektora OPS i Kierowników Działów.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej jak również ustnie do protokołu bądź za pośrednictwem Sekretariatu OPS.
3. Informacja dotycząca przyjęć w sprawie skarg i wniosków powinna być umieszczona na tablicy ogłoszeń Ośrodka Pomocy Społecznej.

III. Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski, z zastrzeżeniem pkt.III.3, wymagają rejestracji w rejestrze skarg i wniosków.
2. Rejestrem Skarg i wniosków objęte są skargi i wnioski, które:
 - Wpłynęły do Działów OPS za pośrednictwem Sekretariatu OPS;
 - Zostały złożone osobiście przez interesanta;
 - Przekazane zostały Kierownikom Działów OPS przez Dyrektora OPS lub Zastępcę Dyrektora OPS.
3. Rejestrem Skarg i wniosków nie są objęte:
 - Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (skarżącego);
 - Skargi i wnioski z których nie można należycie ustalić ich przedmiotu sprawy;
 - Skargi wymagające uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy przez inne organy;
 - Skargi dotyczące spraw pracowników samorządowych wynikające ze stosunku pracy, których kopie skierowane zostały do OPS, a właściwymi adresatami były inne instytucje.

IV. Załatwianie skarg i wniosków

1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.
2. W przypadku skargi na pracownika jej wyjaśnieniem zajmuje się Kierownik Działu, w którym pracownik jest zatrudniony.
3. W przypadku skargi na Kierownika Działu za jej wyjaśnienie odpowiedzialny jest Dyrektor lub Zastępca Dyrektora, który zgodnie z regulaminem organizacyjnym sprawuje nadzór nad danym Działem.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają wyjaśnień i dowodów winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w następujących terminach:
 - 14 dni, jeżeli zostały wniesione przez posła, senatora lub radnego;
 - Jednego miesiąca w pozostałych przypadkach.

W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie skargi lub wniosku w terminach, o których mowa powyżej, Dział zobowiązany jest przygotować pismo informujące nadawcę o zaistniałej sytuacji oraz o przewidywanym

terminie załatwienia sprawy. Pismo takie podpisuje w zależności od właściwości do rozpatrzenia skargi lub wniosku Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej.

5. Skargi wpływające pisemnie oraz w formie elektronicznej do OPS przekazywane są za pośrednictwem Dyrektora do Kierowników Działów, który dekreduje je i przekazuje do zarejestrowania w Rejestrze Skarg i Wniosków, a następnie zgodnie z dekretacją przekazywane są do merytorycznego załatwienia.
6. W przypadku, gdy skarga dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku Działów OPS Dyrektor OPS ustala Dział wiodący odpowiedzialny za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi. Działy współpracujące w załatwieniu skargi odpowiadają za jej merytoryczną stronę.

V. Tryb załatwiania skarg i wniosków po zarejestrowaniu

1. Za prawidłowe załatwienie skarg i wniosków odpowiedzialni są Kierownicy Działów.
2. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg i wniosków zobowiązani są do:
 - Dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego i prawnego sprawy;
 - Starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg i wniosków;
 - Udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia;
 - Wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.
3. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków musi zawierać symbol Działu załatwiającego sprawę, oraz kolejny numer w rejestrze i rok, w którym została zarejestrowana np.:
 - A) Rejestr skarg i wniosków – Dział.051. .Rok
 - B) Rozpatrywanie skarg i wniosków – Dział.052. .Rok
4. Właściwy Dział przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek.
5. Odpowiedź na skargę lub wniosek Kierownik Działu po zaparafowaniu przedstawia swojemu bezpośredniemu przełożonemu, który po zaakceptowaniu treści podpisuje ją.
6. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi lub wniosku, Dział załatwiający sprawę składa w Sekretariacie oryginał odpowiedzi.

7. Za załatwione zasadnie uważa się skargi i wnioski, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.
8. Za załatwione bezzasadnie uważa się skargi i wnioski, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
9. Skargi załatwione w sposób wyjaśniający (informacyjny) to skargi, wobec których organ administracji samorządowej nie zajmuje konkretnego stanowiska, a jedynie informuje interesanta o możliwościach załatwienia sprawy będącej przedmiotem skargi.
10. Akta załatwionych skarg i wniosków przechowywane są w Sekretariacie OPS.
11. Kopie odpowiedzi o których mowa w pkt 6 po dokonaniu odpowiednich adnotacji w rejestrze skarg i wniosków dotyczących sposobu załatwienia, terminu – przechowywane są wg kolejności wynikającej z rejestru.

VI. Niewłaściwość organu

1. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
2. Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.
3. Jeżeli skarga została wniesiona do organu niewłaściwego a organu właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi albo gdy z treści skargi wynika, iż właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości organ, do którego skargę wniesiono, zwraca skargę wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

VII. Nadzór i kontrola

Nadzór nad załatwieniem skarg i wniosków przez Działy OPS oraz w zakresie skarg i wniosków skierowanych przez Dyrektora OPS lub Zastępcę Dyrektora do Kierowników Działów sprawuje Dyrektor OPS.

1. Bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków ewidencjonowanych w Rejestrze Skarg i Wniosków,
2. prowadzenie kontroli przyjmowania, ewidencjonowania oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
[Podpis]
mgr Teresa Jędrzejewska

(oznaczenie organu)

**PROTOKÓŁ NA OKOLICZNOŚĆ ZŁOŻENIA USTNEJ
SKARGI/WNIOSKU***

[illegible]

[illegible]

.....

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

.....

(podpis)