

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GMINNYM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W WAGAŃCU

Podstawa prawna

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

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Wagańcu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej a w razie jego nieobecności upoważnionego pracownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
2. Kierownik lub w razie jego nieobecności upoważniony pracownik przyjmują skargi i wnioski we wtorki od godz. 7³⁰ do 17⁰⁰ w budynku przy ul. Dworcowa 7.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Wagańcu oraz na tablicy ogłoszeń w korytarzu GOPS.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pocztą elektroniczną na adres e-mail: waganiec@interia.pl
 - b) faksem na nr (54) 2830945
 - c) pisemnie na adres:
Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Dworcowa 7 87-731 Waganiec
 - d) ustnie do protokołu wg wzoru (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. Wzór rejestru, o którym mowa w pkt. 6 stanowi załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje Kierownik.¹
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 należą do kompetencji GOPS w Wagańcu, 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 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 3),
 - 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 4),
 - 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/wniosków 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.

¹Art. 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.

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.

p. o. Kierownika
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Wagańcu

Elżbieta Rolirad