

Procedura
postępowania w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r., poz. 572) oraz w oparciu o Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) i Zarządzenia nr 86/2023 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z dnia 29 września 2023 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z późniejszymi zmianami.

§ 2

Niniejsza procedura reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy oraz do podległych komórek organizacyjnych.

§ 3

Przepisy procedury mają zastosowanie do wszystkich pracowników zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy, bez względu na zajmowane stanowisko.

§ 4

Ilekoć w procedurze jest mowa o:

1. Procedurze – należy przez to rozumieć procedurę postępowania w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy,
2. Ośrodku – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bydgoszczy,
3. Pracownikowi – należy przez to rozumieć każdego pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy bez względu na zajmowane stanowisko służbowe,
4. Komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć podmioty wyszczególnione w Rozdziale IV Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka,
5. EZD – należy przez to rozumieć System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją,
6. ERSiW – należy przez to rozumieć Elektroniczny Rejestr Skarg i Wniosków,
7. DOA – należy przez to rozumieć Dział Organizacyjno-Administracyjny Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.

II. Przedmiot i sposób wnoszenia skargi i wniosku

§ 5

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
6. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
7. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku sporządza się na druku, którego wzór stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.

III. Rozpoznawanie skarg i wniosków

§ 6

1. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do Ośrodka, a w sprawie szczególnie skomplikowanej, wymagającej przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
3. O sposobie załatwienia skargi (wniosku) zawiadamia się wnoszącego.

§ 7

1. Kierownik komórki organizacyjnej Ośrodka, której skarga lub wniosek dotyczy przygotowuje wyjaśnienie w sprawie.
2. Wyjaśnienia przekazywane są do DOA w terminie do 7 dni, wydłużenie okresu przekazywania wyjaśnień wymaga pisemnej zgody Kierownika DOA.
3. Obieg dokumentacji w sprawach skarg i wniosków odbywa się zgodnie z aktualną Instrukcją Kancelaryjną Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek 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. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu skargi (wniosku) nie zostaną stwierdzone żadne uchybienia i nieprawidłowości, skargę lub wniosek oddala się jako bezzasadne,

7. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze (wniosku) należy rozważyć wydanie polecenia lub podjąć inne stosowne środki, w celu naprawy bądź usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania,
8. Jeżeli skarga 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,
9. Pracownik Ośrodka, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

§ 8

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi(wniosku), o którym mowa w § 6 ust. 3 powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie.

§ 9

1. Za koordynację postępowania związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków odpowiada wyznaczony pracownik DOA, do którego zadań należy w szczególności:
 - 1) prowadzenie rejestru skarg i wniosków,
 - 2) niezwłoczne przekazywanie skarg i wniosków poszczególnym komórkom organizacyjnym celem złożenia wyjaśnień,
 - 3) gromadzenie kompletu dokumentów dotyczących skarg i wniosków,
 - 4) opracowanie projektu odpowiedzi dla wnoszącego skargę lub wniosek,
 - 5) niezwłoczne, nie później niż w ciągu 7 dni przekazywanie według właściwości organów skarg i wniosków mylnie skierowanych do Ośrodka i równoczesne powiadamianie o tym fakcie wnoszącego skargę lub wniosek,
 - 6) przeprowadzanie corocznej analizy skarg i wniosków.
2. Kontrolę i nadzór w zakresie czynności wymienionych w § 8 sprawuje kierownik DOA.

IV. Rejestracja skarg i wniosków

§ 10

1. Wszystkie skargi (wnioski), które wpłynęły do Ośrodka, przekazywane są do DOA, który prowadzi Elektroniczny Rejestr Skarg i Wniosków („ERSiW”).
2. Wzór Elektronicznego Rejestru Skarg i Wniosków stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej procedury.

V. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

§ 11

1. Dyrektor Ośrodka przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.
2. Dyrektor Ośrodka lub upoważniony przez niego Zastępca przyjmuje w sprawach skarg i wniosków raz w tygodniu, we wtorki w godzinach od 15:00 do 17:00.

3. Skargi na pracowników w Działach Pomocy Środowiskowej na terenie Miasta Bydgoszczy można składać do Kierownika Działu Pomocy Środowiskowej w godzinach pracy.
4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona na tablicach informacyjnych, w widocznym miejscu w siedzibie Ośrodka w Bydgoszczy przy ul. Ogrodowej 9 oraz w komórkach podległych przy ul. Toruńskiej 272, ul. Czerkaskiej 22, ul. Kapuściska 10 oraz ul. Porazińskiej 9.