

**Regulamin w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej
w Jerzmanowej**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (w tym; również interwencji i interpelacji) w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Jerzmanowej.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. W widocznym miejscu na tablicy informacyjnej Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej należy umieścić informację wskazującą osobę do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w poniedziałki w godzinach od 14:00 – 15:00.
3. Z przyjęcie skargi lub wniosku wniesionego ustnie do protokołu sporządzają osoby wskazane przez Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz Kierownik GOPS przyjmujący skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej przyjmuje pracownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej przyjmujący korespondencję Ośrodka.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Jerzmanowej prowadzi Rejestr skarg i wniosków.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

3. Osoba przyjmująca skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązana jest po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi, celem wpisania ich do dziennika korespondencyjnego oraz zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej wyznacza pracownika odpowiedzialnego do rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji dotyczących sprawy będącej przedmiotem skargi lub wniosku.
3. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
4. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
5. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Kierownikowi Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej.
6. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać:
 - a) oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi,
 - b) wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona,
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
8. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
10. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
11. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
12. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
13. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją z postępowania przechowywane są u pracowników wyznaczonych do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik odpowiedzialny za załatwienie skargi lub wniosku przekazuje kserokopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do Kierownika GOPS, celem odnotowania w rejestrze skarg i wniosków.

Rozpatrywanie skarg i wniosków przekazywanych do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej przez organy wyższego stopnia oraz inne instytucje

1. Organ wyższego stopnia (np. Wójt Gminy) może przekazać rozpatrzenie skargi lub wniosku do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku przekazanej przez organ wyższego stopnia polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym przez powyższy organ.
3. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przedstawia się organowi wyższego stopnia celem zatwierdzenia w trzech egzemplarzach, z których jeden przekazywany jest osobie wnoszącej skargę lub wniosek, drugi zostaje w dokumentach GOPS rozpatrującego skargę lub wniosek, a trzeci kierowany jest do organu wyższego stopnia.
4. Przy rozpatrywaniu skarg lub wniosków przesłanych do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jerzmanowej lub opublikowanych przez redakcje prasowe, radiowe w formie materiałów prasowych lub innych wiadomości, należy odpowiedź przygotować w porozumieniu z Wójtem Gminy Jerzmanowa oraz dodatkowo poinformować o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach lub podjętych środkach i działaniach.

KIEROWNIK
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
M. Boczuła
Maria Boczuła