

GMINNY OŚRODEK  
POMOCY SPOŁECZNEJ  
98-420 Sokolniki, ul. Parkowa 6 lok. 3  
tel. 62 78 46 190  
NIP 997-00-62-928  
(2)

**Zarządzenie nr 9/2020  
Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sokolnikach  
z dnia 1.10.2020 r.**

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Sokolnikach**

Na podstawie § 6 ust.9 Regulaminu Organizacyjnego Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sokolnikach stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 6/2019 Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sokolnikach z dnia 1.03.2019

zarządzam, co następuje:

**§ 1.** Wprowadzam do stosowania w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Sokolnikach procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Sokolnikach która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

KIEROWNIK  
Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Sokolnikach  
mgr Ewa Szandala

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Sokolnikach

### Podstawa prawna

1. ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2020r. Poz.256 z późn.zm.),
2. rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).

### Rozdział I

#### Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Sokolnikach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez kierownika.
2. Kierownik przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki od godz. 8.00 do 15.00
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń GOPS w Sokolnikach.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - 1) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [gops@sokolniki.pl](mailto:gops@sokolniki.pl) lub [szandalae@sokolniki.pl](mailto:szandalae@sokolniki.pl)
  - 2) pisemnie na adres: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Parkowa 6/3, 98 – 420 Sokolniki.
  - 3) 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 załatwianiu w takim trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska(nazwy) oraz adres wnoszącego – anonimów.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Kierownik.<sup>1</sup>
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 Sokolnikach, 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 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 pracownik przez niego upoważniony.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. nr 2).
  - 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 3).
  - 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.

---

<sup>1</sup> Art.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 ,naruszanie 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

Załącznik nr 2 PROCEDURY PRZYJMOWANIA  
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej  
w Sokolnikach

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/WNIOSKU USTNEGO\***

W dniu.....Pan/Pani.....

zam. ....

tel. ....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści: -

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis wnoszącego)

.....  
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)



.....

Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.).*

.....

.....

.....

.....

*(podpis, stanowisko służbowe)*

Załącznik nr 3 do PROCEDURY PRZYJMOWANIA  
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej  
w Sokolnikach

Sokolniki, dnia .....

**ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSK**

**Pan/Pani**

.....  
.....  
.....

Na podstawie **art. 237 § 3** (skarga) / na podstawie **art. 244 § 2** (wniosek) Kodeksu  
postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz.256 z późn. zm.)

zawiadamiam, że skarga/wniosek Pana/Pani .....

z dnia.....dotycząca/y.....

.....  
jest uzasadniona(y)nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y).

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie  
faktycznie i prawne zgodnie z **art.238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

.....  
.....  
.....  
.....

**Pouczenie**

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku gdy skarga, w wyniku jej  
rozpatrzenia, 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.

.....  
(podpis kierownika)