

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

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r., Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018r., poz. 2096 t.j. z późn. zm.);
- 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);
- Zarządzenie Nr 89/2018 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z dnia 4 grudnia 2018r., w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z późn.zm..

I. Postanowienia ogólne

§ 1. Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, które pozostają w związku z wykonywaniem przez Ośrodek zadań określonych w statucie Ośrodka.

§ 2. Przepisy Procedury mają zastosowanie do wszystkich pracowników zatrudnionych w Ośrodku, bez względu na zajmowane stanowisko.

§ 3. Ilekroć w Procedurze jest mowa o:

1. Procedurze – należy przez to rozumieć Procedurę 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 zatrudnionego w Ośrodku, bez względu na zajmowane stanowisko;
4. Komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć podmioty wyszczególnione w Rozdziale IV Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka.

§ 4. 1. Skargi lub wnioski wnoszone do Ośrodka, są rozpatrywane zgodnie z przepisami Działu VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r., Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018r., poz. 2096 t.j. z późn. zm.) i przepisami 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);

2. Załatwianiem skarg i wniosków oraz nadzorem, kontrolą nad ich przyjmowaniem i wyjaśnianiem, zajmuje się Dział Kontroli, Windykacji i Ubezpieczeń Ośrodka;

3. Każdy ma prawo wnieść skargę lub wniosek na działalność Ośrodka;

4. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi i wniosku, jeśli działał w granicach dozwolonych prawem;

5. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna lub tytuł;

6. Jeśli Ośrodek, 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.

II. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 5. Skargi składa się do organów właściwych do ich rozpatrzenia.

§ 6. Skargi i wnioski mogą być do Ośrodka wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 7. 1. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

2. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku sporządza się na druku, którego wzór stanowi załącznik do niniejszej Procedury.

3. W przypadku zgłoszenia skargi pocztą elektroniczną, niezbędne jest podanie imienia i nazwiska skarżącego oraz formy doręczenia odpowiedzi na skargę i adresu w komunikacji elektronicznej, jeśli strona wyraziła wolę otrzymania odpowiedzi na skargę w tej formie, zgodnie z rozumieniem przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005r., o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2019r., poz. 700 t.j. z późn. zm.).

4. W przypadku wpłynięcia do Ośrodka skargi lub wniosku, wnoszący skargę, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a, b, c ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO i Zarządzeniem Nr 66/2019 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z dnia 14 października 2019r., zmieniające Zarządzenie Nr 28/2018 Dyrektora MOPS w Bydgoszczy z dnia 24 maja 2018r., w sprawie wprowadzenia „Polityki Ochrony Danych Osobowych” w Ośrodku, zobowiązany jest do wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych (Klauzula zgody), na druku będącym Załącznikiem Nr 1 do przedmiotowego zarządzenia.

§ 8. 1. Skargę lub wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty ich wpłynięcia, a w sprawie szczególnie skomplikowanej, wymagającej przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

2. O każdym przypadku niezakończona sprawy w terminach wyżej wymienionych, zawiadamia się stronę, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin załatwienia sprawy, najpóźniej w dniu upływu terminu na załatwienie skargi lub wniosku.

§ 9. 1. Kierownik Komórki organizacyjnej Ośrodka, której skarga lub wniosek dotyczy przygotowuje wyjaśnienie w sprawie.

2. Wyjaśnienie powinno być podpisane przez osobę je sporządzającą oraz kierownika komórki organizacyjnej Ośrodka. Podpisy winny być opatrzone pieczęcią pracownika lub winny w sposób czytelny wskazywać jego imię, nazwisko oraz stanowisko.

3. Przygotowane wyjaśnienie, w formie papierowej, powinno zostać przesłane do Działu Kontroli, Windykacji i Ubezpieczeń tut. Ośrodka w terminie 5 dni od momentu otrzymania sprawy do wyjaśnienia, do Komórki organizacyjnej.

4. Wyjaśnienie przesyłane jest także do Działu Kontroli, Windykacji i Ubezpieczeń tut Ośrodka pocztą elektroniczną.

5. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia.

§ 10. 1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

2. 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.

§ 11. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wniesli 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.

§ 12. 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 zgodnie z art. 239 k.p.a., podtrzymać swojej poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

III. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

§ 13.1. Dyrektor Ośrodka przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.

2. Dyrektor Ośrodka lub upoważniony przez niego pracownik przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków raz w tygodniu, we wtorki w godzinach od 14.00 do 16.00.

3. Skargi na pracowników w Rejonowych Ośrodkach Pomocy Społecznej na terenie Miasta Bydgoszczy można składać do Kierownika Rejonowego Ośrodka w godzinach pracy.

4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona na tablicach informacyjnych, na widocznym miejscu w siedzibie Ośrodka w Bydgoszczy przy ul. Ogrodowej 9 i przy ul. Toruńskiej 272.

