

Załącznik do Zarządzenia Nr 24/2018  
Kierownika ŚDS w Gryfinie  
z dnia 27 grudnia 2018r.  
w sprawie wprowadzenia procedury  
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROPZATRYWANIA SKARG I WNOSKÓW W ŚRODOWISKOWYM DOMU SAMOPOMOCY W GRYFINIE**

### **Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego ( Dz. U. z 2017r. poz. 1257 z późn. zm.), dział VIII art. 221-259.
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 Środowiskowym Domu samopomocy w Gryfinie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez :
  - 1) Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Gryfinie,
  - 2) osobę zastępującą Kierownika podczas jego nieobecności.
2. Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca Kierownika podczas jego nieobecności przyjmują skargi i wnioski codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.30 do 15.30.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu wg wzoru (załącznik nr 1 ).
4. Z uwagi na zasadę pisemności niedopuszczalne jest przyjęcie skargi/wniosku telefonicznie. W takim przypadku należy poinformować rozmówcę o możliwości wniesienia skargi/wniosku w sposób wskazany w pkt. 3.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący.

6. 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.
7. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) data wpływu skargi/wniosku,
  - 3) data rejestracji skarg i wniosków,
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - 5) informacja na temat czego dotyczy skarga/wniosek,
  - 6) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku, data załatwienia,
  - 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Środowiskowego Domu Samopomocy w Gryfinie.
10. Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca Kierownika podczas jego nieobecności rejestruje skargę/wniosek w dzienniku korespondencji a następnie w rejestrze skarg i wniosków , po czym umieszcza w teczce skarg i wniosków. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skarg i wniosków.

## **ROZDZIAŁ II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Kierownik lub osoba zastępująca Kierownika podczas jego nieobecności.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Kierownika ŚDS lub osobę zastępującą jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca Kierownika podczas jego nieobecności wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Środowiskowego Domu Samopomocy w Gryfinie 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 placówki.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji ŚDS.
6. Skarga/wniosek powinien zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres oraz żądanie.
7. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.
8. Jeżeli w skardze/wniosku nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę/wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi /wnioski rozpatruje Kierownik ŚDS lub osoba zastępująca Kierownika podczas jego nieobecności.
2. Skarga dotycząca Kierownika nie może być rozpatrywana przez pracownika, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Skargi dotyczące Kierownika należy kierować do Burmistrza Miasta i Gminy Gryfino.
4. Skargi dotyczące zadań lub działalności ŚDS rozpatruje Burmistrz lub Wojewoda.
5. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 2),
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
  - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma ( np. z wydanymi zaleceniami), jeśli sprawa tego wymaga.
6. Odpowiedź do wnoszącego powinna 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 (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię, nazwisko, podpis i stanowisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
7. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Kierownik ŚDS.
  8. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, należy złożyć u pracownika rejestrującego skargi/wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu. O tym, czy pismo jest skargą czy 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 pracowników, naruszenie praworządności lub interesów 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, załatwienia potwierdzające ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrującego skargę/wniosek.
  9. Pełna dokumentacja, po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie Kierownika, w teczce zatytułowanej „Skargi i wnioski”.

## **ROZDZIAŁ IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się w terminie:
  - a) do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c) do 2 miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić je wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu (załącznik nr 3)

- b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości (załącznik nr 4),
- c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów (załącznik nr 5),
- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeśli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie (załącznik nr 6),
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku (załącznik nr 7),
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **ROZDZIAŁ V**

### **Postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków**

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpatrzenia.
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze, w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
  - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
  - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy (np. kwestionariusz wywiadu z pracownikiem, uczestnikiem; kwestionariusz ankiety; scenariusz spotkania z pracownikami, społecznością uczestników ŚDS itp.),
  - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie o tym fakcie osoby wnoszącej.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.

9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Sporządzenie notatki służbowej.
11. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwianiem sprawy, oraz jej skonsultowanie z Kierownikiem ŚDS.
12. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
13. Odnotowanie w rejestrze skarg/wniosek krótkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy.
14. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy Środowiskowego Domu Samopomocy w Gryfinie.

Spis załączników:

1. Załącznik nr 1 – Protokół przyjęcia skargi/wniosku ustnego.
2. Załącznik nr 2 – Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego.
3. Załącznik nr 3 – Pismo przekazujące skargę/wniosek wg właściwości.
4. Załącznik nr 4 – Pismo zwracające skargę/wniosek wnoszącemu.
5. Załącznik nr 5 – Przesłanie odpisu skargi/wniosku do właściwych organów.
6. Załącznik nr 6 – Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi/wniosku.
7. Załącznik nr 7 – Prośba do wnoszącego o dodatkowe informacje dotyczące skargi/wniosku.