

Załącznik
do zarządzenia nr 4/2024
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kutnie
z dnia 5 stycznia 2024 r.

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Kutnie**

§ 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kutnie (dalej: „MOPS w Kutnie”) w związku z wykonywaniem przez MOPS w Kutnie zadań zleconych z zakresu administracji publicznej.
2. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
3. W MOPS w Kutnie skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie – za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub osobiście w sekretariacie MOPS w Kutnie (adres: ul. Warszawskie Przedmieście 10A, 99-300 Kutno);
 - 2) telegraficznie;
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej na adres: sekretariat@mops.kutno.pl;
 - 4) za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) na adres skrzynki podawczej: MOPSKUTNO/skrytka;
 - 5) ustnie do protokołu z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.
4. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - 1) w zakresie zadań realizowanych przez wszystkie komórki organizacyjne MOPS w Kutnie:
 - a) dyrektor – we wtorki w godz. 12.00-14.00;
 - b) zastępca dyrektora – w poniedziałki i czwartki w godz. 11.00-13.00;
 - 2) w zakresie zadań realizowanych przez podległe komórki organizacyjne:
 - a) kierownik Działu Pomocy Środowiskowej – w poniedziałki w godz. 11.00-13.00;
 - b) kierownik Działu Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych – w czwartki w godz. 12.00-14.00;
 - c) kierownik Działu Dodatków Mieszkaniowych – we wtorki w godz. 12.00-14.00;
 - d) kierownik Działu Świadczeń Pomocy Społecznej – w czwartki w godz. 11.00-13.00;
 - e) kierownik Zespołu Metodyczno-Analitycznego – we wtorki w godz. 12.00-14.00;
 - f) kierownicy pozostałych komórek organizacyjnych – od poniedziałku do piątku w godz. 7.30-15.00.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który:
 - 1) podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie;

- 2) zawiera datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
6. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.
7. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Na tablicach ogłoszeń w budynkach we wszystkich lokalizacjach MOPS w Kutnie, w widocznym miejscu, umieszcza się informacje, o których mowa w ust. 3 i 4.
10. Sprawy dotyczące skarg i wniosków rejestrowane są w komórkach organizacyjnych, których dotyczą zgodnie z zasadami określonym w *Instrukcji kancelaryjnej dla Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kutnie* oraz *Jednolitym rzeczowym wykazie akt dla Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kutnie*, tj. w punkcie kancelaryjnym MOPS w Kutnie w dzienniku korespondencyjnym oraz w komórce organizacyjnej w odpowiednim spisie spraw.
11. Do dziennika korespondencyjnego oraz spisu spraw wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

§ 2

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatrywane są zgodnie z trybem i na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (KPA) oraz w przepisach wykonawczych.
2. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez komórki organizacyjne, których dotyczą w uzgodnieniu z dyrektorem MOPS w Kutnie podejmującym decyzję co do ostatecznego sposobu załatwienia sprawy.
3. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Skargi /wnioski, które nie należą do kompetencji MOPS w Kutnie, należy zarejestrować, a następnie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, z pismem przewodnim przekazać właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego /wnioskodawcę. Kopię skargi /wniosku należy pozostawić w dokumentacji MOPS w Kutnie.
5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, po dokonaniu rejestracji, pozostawia się bez rozpoznania.
6. 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.
7. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, MOPS w Kutnie rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom przesyłając z pismem przewodnim ich odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego.
9. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
10. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków:
 - 1) skargę /wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca;
 - 2) posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę /wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę /wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi /wniosku, a gdy jej /jego załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi /wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
11. W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym w ust. 10 należy zawiadomić skarżącego o przyczynach zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia na zasadach określonych w KPA.
12. W razie niezałatwienia wniosku w terminie określonym w ust. 10 należy w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.
13. Obowiązek informacyjny wynikający z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej RODO):
 - 1) skarżącemu lub wnioskodawcy przekazuje się informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO w zakresie przetwarzania danych przy pierwszej czynności w sprawie skargi lub wniosku skierowanej do tych osób;
 - 2) informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO w zakresie przetwarzania danych należy załączyć do zawiadomienia o przekazaniu skargi lub wniosku według właściwości.

§ 3 **Zawiadomienia**

1. O sposobie załatwienia skargi /wniosku zawiadamia się skarżącego /wnioskodawcę.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi /wniosku powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wskazanie, w jaki sposób skarga /wniosek została /został załatwiona /załatwiony;
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi /wniosku;

- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi /wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że w przypadku gdy skarga /wniosek, w wyniku jej /jego rozpatrzenia, została /został uznana /uznany za bezzasadną /bezzasadny i jej /jego bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę /wniosek, a skarżący /wnioskodawca ponowił skargę /wniosek bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego /wnioskodawcy.

§ 4

Prawo wniesienia skargi przez wnioskodawcę

Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku:

- 1) niezadowolenia ze sposobu załatwienia wniosku;
- 2) niezałatwienia wniosku w terminie.

§ 5

Odpowiedzialność pracowników

1. Pracownik MOPS w Kutnie winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
2. Pracownik MOPS w Kutnie podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa, jeżeli z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub prowadził postępowanie dłużej niż było to niezbędne do załatwienia sprawy.