

ZARZĄDZENIE NR 39/ 2013
Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku
z dnia 01 lipca 2013 roku

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku**

Na podstawie § 7 ust. 1 pkt 3 regulaminu organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku nadanego uchwałą nr 135/2011 Zarządu Powiatu Słupskiego z dnia 22 grudnia 2011 r. oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Ustala się zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku:
 - 1) Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie przy ul. Sienkiewicza 20 (I piętro, pok. nr 5) w każdy wtorek od godz. 8.00 do 10.00. W przypadku, gdy we wtorek przypada dzień ustawowy wolny od pracy Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym od godz. 8.00 do 10.00,
 - 2) Osoby kierujące zespołem i koordynatorzy zespołów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w zakresie zadań wykonywanych przez zespoły każdego dnia w godzinach urzędowania Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku.
2. Tryb postępowania w sprawach załatwiania skarg, wniosków i petycji reguluje:
 - 1) Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego,
 - 2) rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
 - 3) Regulamin organizacyjny Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku,
 - 4) niniejsze zarządzenie.
3. Pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku w kontaktach z wnoszącymi skargi i wnioski obowiązują następujące zasady:
 - 1) życzliwego podejścia i równego traktowania stron,
 - 2) dążenia do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego przy załatwianiu skarg i wniosków mając na uwadze interes społeczny i słuszny interes stron,
 - 3) wyczerpującego i dokładnego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia skargi i wniosku,
 - 4) wnikliwego i szybkiego działania, a w sprawach nie wymagających zbierania dowodów, wyjaśnień lub informacji, niezwłocznego załatwienia skargi lub wniosku,

- 5) prowadzenia postępowania w taki sposób, aby pogłębić zaufanie do organów administracji publicznej.
4. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Zespół Organizacyjny, który prowadzi Rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
5. Przy załatwianiu skarg i wniosków stosuje się następujące oznaczenia:
- 1) skarga – S,
 - 2) wniosek – W,
 - 3) skarga, wniosek wniesione ustnie do protokołu – Su, Wu.
6. Wszyscy pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku odpowiadają za prawidłową organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, a w szczególności za:
- 1) sprawne, terminowe i zgodne z przepisami załatwianie spraw,
 - 2) kulturalną obsługę interesantów,
 - 3) prawidłową ewidencję skarg i wniosków,
 - 4) przedłożenie do rejestracji wszystkich skarg i wniosków w Zespole Organizacyjnym,
 - 5) w przypadku stwierdzenia przekroczenia terminu załatwienia skargi lub wniosku – na podstawie braku kopii udzielonej odpowiedzi – pracownik Zespołu Organizacyjnego informuje o tym fakcie Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie.

§ 2

1. Informacje o terminie przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Słupsku, zwanym dalej PCPR, umieszcza się:
 - 1) na tablicy ogłoszeń PCPR,
 - 2) w Biuletynie Informacji Publicznej PCPR w Słupsku.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, elektronicznej, za pomocą telefaksu, a także ustnie do protokołu.
3. Skargi i wnioski wpływające do PCPR powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami, ustalonym trybem i przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.
4. W razie przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie należy sporządzić protokół przyjęcia, który podpisują wnoszący i przyjmujący skargę lub wniosek.
5. Protokół zawiera datę przyjęcia, imię i nazwisko, adres, nazwę wnoszącego, zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

1. Skargi i wnioski przekazywane są zgodnie z dekreacją Dyrektora PCPR:

- 1) właściwym komórkom organizacyjnym lub na poszczególne stanowiska pracy, jeżeli dotyczą merytorycznego zakresu ich działania,
 - 2) w pozostałych przypadkach Zespołowi Organizacyjnemu, w którym skarga lub wniosek jest rozpatrywana.
2. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do PCPR podlegają, przed ich rozpatrzeniem, zarejestrowaniu w Rejestrze skarg i wniosków w Zespole Organizacyjnym. Pracownik po dokonaniu tej czynności pozostawia obok dekretacji adnotację o pozycji skargi w rejestrze, opatrując ją datą dokonania czynności i podpisem.
 3. Zespół Organizacyjny, po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, niezwłocznie przekazuje sprawę do załatwienia właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej/pracownikowi, jeżeli Dyrektor PCPR nie postanowi inaczej.
 4. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczą zakresu działania różnych komórek organizacyjnych Dyrektor PCPR wyznacza komórkę organizacyjną/pracownika prowadzącego sprawę, który po uzyskaniu wyjaśnień lub stanowiska pozostałych komórek sporządza projekt odpowiedzi.
 5. Jeżeli do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku właściwy jest inny organ Zespół Organizacyjny przekazuje sprawę zgodnie z właściwością.
 6. Osoby kierujące zespołem, koordynatorzy zespołów lub inne osoby wyznaczone przez Dyrektora do rozpatrzenia skargi są upoważnione do żądania od podległych pracowników oraz pozostałych pracowników PCPR złożenia w określonym terminie wszelkich koniecznych wyjaśnień i informacji w celu załatwienia skarg i wniosków.
 7. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor PCPR.

§ 4

1. Ewidencję skarg i wniosków w komórkach organizacyjnych PCPR prowadzą wyznaczeni pracownicy w formie rejestru o tytule teczki – „Skargi i wnioski dotyczące (nazwa komórki organizacyjnej)”, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia i obejmuje następujące pozycje:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi, wniosku,
 - 3) imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego skargę (wniosek),
 - 4) przedmiot skargi lub wniosku,
 - 5) do kogo skierowano skargę lub wniosek oraz podanie pracownika, któremu zlecono załatwienie skargi lub wniosku,
 - 6) data wyznaczona na załatwienie skargi lub wniosku,
 - 7) data faktycznego załatwienia skargi lub wniosku,
 - 8) sposób załatwienia,
 - 9) kogo poinformowano o sposobie załatwienia skargi lub wniosku,

- 10) uwagi,
 - 11) pozycja skargi lub wniosku w rejestrze w Zespole Organizacyjnym.
2. Wykaz pracowników prowadzących ewidencję skarg i wniosków w poszczególnych komórkach organizacyjnych PCPR stanowi załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia.
 3. Jeżeli komórka organizacyjna PCPR otrzymała do załatwienia skargę lub wniosek, które nie zostały uprzednio zaewidencjonowane w Rejestrze skarg i wniosków w Zespole Organizacyjnym, to pracownik tej komórki prowadzący ewidencję powinien niezwłocznie przedstawić skargę lub wniosek osobie prowadzącej Rejestr skarg i wniosków w Zespole Organizacyjnym celem zarejestrowania sprawy.
 4. Rejestracji podlegają również skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – tzw. anonimy. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska oraz adresu podlegać mogą rozpatrzeniu wówczas, gdy uzasadnia to ważny interes społeczny.
 5. Jeżeli treść skargi lub wniosku jest niejasna należy wezwać autora do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
 6. Pracownicy rozpatrujący skargę odpowiadają za bieżące przekazywanie Zespołowi Organizacyjnemu:
 - 1) oryginału udzielonej odpowiedzi, a także zawiadomień o terminie załatwienia sprawy,
 - 2) kopii udzielonej odpowiedzi na skargę lub wniosek, jeżeli przedmiot skargi lub wniosku dotyczy sprawy, która rozpatrywana jest w danej komórce organizacyjnej w trybie postępowania administracyjnego.

§ 5

Kontrolę i nadzór oraz koordynację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor PCPR.

§ 6

Niniejsze zarządzenie nie dotyczy sposobu rozpatrywania skarg na funkcjonowanie rodzin zastępczych i rodzinnych domów dziecka, który został określony w odrębnych procedurach.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
w Białymstoku
mgr Urszula Dąbrowska

OPINIA

RADCA PRAWNY

Mikołaj Zebrowski

Opinia
formal
prawny
nie budzi zastrzeżeń
01.09.2013