

Zarządzenie Nr 4/2025
Dyrektora Domu Pomocy Społecznej „Polanki”
z dnia 13.01.2025 r.

w sprawie wprowadzenia „Regulaminu skarg i wniosków”

Na podstawie § 9 pkt 4 Regulaminu Organizacyjnego przyjętego zarządzeniem Nr 615/15 Prezydenta Miasta Gdańska z dnia 6 maja 2015 r., zmienionego zarządzeniem Nr 647/18 z dnia 20 kwietnia 2018 r., zarządzeniem 1261/23 z dnia 6 lipca 2023 r., art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), Dyrektor Domu Pomocy Społecznej „Polanki” w Gdańsku ustala, co następuje:

§ 1. Wprowadza się „Regulamin skarg i wniosków”, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

/-/Danuta Podogrodzka-Oleńko

PROCEDURA przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w DPS „Polanki” w Gdańsku

Podstawa prawna:

- 1) ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz.572);
- 2) rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

ROZDZIAŁ I: SPRAWY OGÓLNE

§ 1. 1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje każdemu obywatelowi prawo składania skarg i wniosków dotyczących działalności gminnych jednostek organizacyjnych.

2. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

3. Skargi i wnioski można składać w różnych formach (pisemnie, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej procedury, drogą elektroniczną).

4. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.

5. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem.

§ 2. 1. DPS prowadzi Rejestr skarg i wniosków.

2. Do rejestru wpisuje się każdą otrzymaną skargę lub wniosek.

3. Na każdą otrzymaną skargę lub wniosek dyrektor udziela pisemnej odpowiedzi, z tego względu każda skarga lub wniosek powinny zawierać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi, tj. imię i nazwisko/nazwę, adres do korespondencji wnoszącego skargę lub wniosek.

4. Skargi lub wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę/wniosek, czyli anonimy zostają wpisane do rejestru, ale pozostają bez odpowiedzi. Należy je jednak rozpatrzyć i podjąć działania zmierzające do ewentualnego usunięcia przedmiotu skargi/wniosku.

§ 3. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor DPS „Polanki” w Gdańsku.

ROZDZIAŁ II: SKARGI I WNIOSKI

§ 4. 1. Przedmiotem skargi może być:

- 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników;
- 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących;
- 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:

- 1) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy placówki;
- 2) wzmocnienia praworządności;
- 3) zapobiegania nadużyciom;
- 4) ochrony własności;
- 5) polepszenia i zaspokajania potrzeb mieszkańców placówki.

3. O tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma

zewnątrzna.

§ 5. Jeżeli Dyrektor DPS „Polanki” otrzymał skargę, a nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.

§ 6. 1. Dyrektor DPS „Polanki” powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:

- 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

2. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego (załącznik Nr 2).

3. W razie niez załatwienia skargi lub nierozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust. 1 stosuje się odpowiednio:

- 1) dyrektor zobowiązany jest zawiadomić wnoszącego skargę/wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy;
- 2) na niez załatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1 lub ustalonym w myśl ust. 3 pkt 1, wnoszącemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego.

§ 7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: pieczęć DPS wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis i pieczęć służbową osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 KPA.

§ 8. 1. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

ROZDZIAŁ III: PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 9. 1. W DPS „Polanki” przyjmowaniem skarg i wniosków zajmują się:

- 1) dyrektor;
- 2) kierownik działu którego skarga/wniosek dotyczy;
- 3) kadry.

2. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w godzinach od godz. 7:00 do 15:00.

§ 10. Skargi i wnioski składane w DPS „Polanki” oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w Kadrach placówki.

§ 11. 1. Rejestr skarg i wniosków (załącznik Nr 5) uwzględnia następujące dane:

- 1) liczbę porządkową;
- 2) datę wpływu skargi;
- 3) datę rejestracji skargi;
- 4) adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargę;
- 5) informację na temat, czego dotyczy skarga;
- 6) termin załatwienia skargi;
- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi;
- 8) datę załatwienia.

2. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości DPS.

ROZDZIAŁ IV: ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 12. 1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.

2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania

wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

3. Notatkę służbową (załącznik Nr 4) zawierającą informacje o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi.

4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.

6. W każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt 4 i 5 dyrektor jest zobowiązany powiadomić skarżącego/wnioskującego, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt 4, 5 i 6 wnoszącemu skargę/wniosek służy zażalenie.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

9. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzeczności służbowej.

ROZDZIAŁ V: PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ SKARG I WNIOSKÓW

§ 13. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego załącznik Nr 4;
- 3) ewentualnie materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem - wypełniony załącznik Nr 1;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga np.: pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządza się w 2 egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

3. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowuje się w Kadrach DPS „Polanki”.

4. Specjalista ds. Kadr nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.

5. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku odnotowuje fakt w rejestrze skarg i wniosków.

ROZDZIAŁ VI: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 14. 1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor.

2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, nieujętych w niniejszej Procedurze stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 15. Do niniejszej Procedury dołącza się:

- 1) załącznik Nr 1 - wzór protokołu do ustnego zgłoszenia wniosku/skargi;
- 2) załącznik Nr 2 - wzór pisma - odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek;
- 3) załącznik Nr 3 - wzór pisma - informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie;

- 4) załącznik Nr 4 - wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
- 5) załącznik Nr 5 - wzór rejestru skarg i wniosków.

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

/-/Danuta Podogrodzka-Oleńko

PROTOKÓŁ NR/.....

sporządzony w dniu

przez
(imię i nazwisko, stanowisko)

w obecności świadków:

.....
Pan (Pani)

.....
(imię i nazwisko)

adres do korespondencji:

telefon kontaktowy:

wnosi skargę/wniosek do Dyrektora DPS „Polanki” o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków:

1)

2)

3)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek

.....
podpis przyjmującego skargę lub wniosek

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

/-/Danuta Podogrodzka-Oleńko

Znak:

Pan (Pani)

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

Dyrektor Domu Pomocy Społecznej „Polanki” na podstawie art. 237 § 3 i art. 238 § 1/art. 244 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obowiązującej w DPS „Polanki” zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia

A. jest uzasadniona(-y)

Skarga/wniosek została(-ł) załatwiona(-y) w następujący sposób:

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

B. jest nieuzasadniona(-y) z następujących przyczyn:

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

.....
(podpis dyrektora)

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

/-/Danuta Podogrodzka-Oleńko

Znak:

Pan (Pani)

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

Dyrektor Domu Pomocy Społecznej „Polanki” na podstawie art. 36 § 1/art. 245 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej „Polanki” zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia w sprawie: nie może być załatwiona(-y) w terminie miesięcznym przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego i § 6 ust. 3 pkt 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, ponieważ:

.....
.....
W celu rozpatrzenia skargi/wniosku zostały podjęte następujące czynności:
.....
.....

Przewidziany termin załatwienia skargi/wniosku:

O sposobie załatwienia skargi/wniosku w ww. terminie zostanie Pan/Pani zawiadomiony(-a) odrębnym pismem.

.....
(podpis dyrektora)

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

/-/Danuta Podogrodzka-Oleńko

Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez:
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie:
skargi/wniosku nr
złożonej przez:
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

Dotyczącej(-go): *(wskazać zarzuty)*

- 1)
- 2)

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

- 1)
- 2)
- 3)

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

.....
(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

W czasie badania sprawy ustalono:

.....

Wobec powyższych ustaleń należy:

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

Danuta Podogrodzka-Oleńko

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Data rejestracji	Imię i nazwisko osoby /nazwa instytucji wnoszącej	Termin załatwienia	Data wysłania
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Polanki”

Danuta Podogrodzka-Oleńko