Zarządzenie nr 11/2022
Dyrektora Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej
z 15 marca 2022 r.
w sprawie regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie § 7 ust. 1 statutu Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, stanowiącego załącznik do uchwały nr 236/19 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 17 grudnia 2019 r. w sprawie nadania statutu Mazowieckiemu Centrum Polityki Społecznej oraz § 2 ust. 2 pkt 6 regulaminu organizacyjnego Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 31/2021 Dyrektora Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej z 29 grudnia 2021 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, w związku z § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. poz. 46) – zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikowi Wydziału Kontroli.

§ 3

Traci moc zarządzenie nr 41/19 Dyrektora Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej z 8 maja 2019 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg lub wniosków w Mazowieckim Centrum Polityki Społecznej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Załącznik do zarządzenia nr 11/2022

Dyrektora Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej

z 15 marca 2022

Regulamin

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

§ 1

1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – Dział VIII (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. poz. 46).
2. Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zwany dalej „regulaminem skarg i wniosków", określa zasady i tryb przyjmowania, rozpatrywania, przechowywania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Mazowieckim Centrum Polityki Społecznej.

§ 2

Użyte w regulaminie skarg i wniosków określenia oznaczają:

1) Centrum – Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej;
2) dyrektor Centrum — dyrektora Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej lub osobę go zastępującą, posiadającą odpowiednie upoważnienie;
3) komórka organizacyjna — wydział, biuro, oddział, wieloosobowe stanowisko pracy, jednoosobowe stanowisko pracy, zgodnie z postanowieniami regulaminu organizacyjnego Centrum;
4) kierownik komórki organizacyjnej – osobę kierującą daną komórką organizacyjną zgodnie z regulaminem organizacyjnym lub osobę ją zastępującą zgodnie z zakresem czynności.

§ 3

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Centrum, naruszenie zasad praworządności lub interesów wnoszących skargę, a także przewlekłe lub nadmiernie biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy oraz zapobiegania wszelkim nadużyciom.
3. O tym czy pismo jest skargą, czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego zewnętrzna forma.
4. Kwalifikacji skarg i wniosków dokonuje dyrektor Centrum.
5. Sprawy z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków prowadzi Wydział Kontroli.

§ 4

1. Skargi i wnioski można składać na piśmie utrwalonym w postaci papierowej lub elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej lub platformy ePUAP, a także ustnie do protokołu, a ich klasyfikacja odbywa się stosownie do zawartej w nich treści.
2. Wszystkie skargi, wnioski lub pisma noszące znamiona skargi lub wniosku, wniesione do Centrum, kierowane są do Wydziału Kontroli w celu ich zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków.
3. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku, który podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego, zwięzły opis treści sprawy, a także dowody jako załączniki do danej sprawy.
5. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku zgłoszonego ustnie stanowi załącznik do regulaminu skarg i wniosków.
6. Jeżeli skarga lub wniosek w sprawie indywidualnej nie pochodzi od strony, lecz od innej osoby, może to spowodować wszczęcie postępowania administracyjnego z urzędu, chyba że przepisy wymagają do wszczęcia postępowania żądania strony.
7. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
8. Skargi lub wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej Centrum należy niezwłocznie przekazać do Wydziału Kontroli w celu nadania im odpowiedniego biegu.
9. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania.
10. Skargi lub wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania, po uprzednim poinformowaniu skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, na wskazany adres poczty elektronicznej.

§ 5

Korespondencja w postaci pism, materiałów prasowych przesłanych przez redakcje prasowe, radiowe, telewizyjne, protokoły przyjęcia oświadczeń obywateli, posiadające znamiona skarg, są ewidencjonowane, rozpatrywane i załatwiane w trybie właściwym dla skarg.

§ 6

1. W sprawach skarg i wniosków dyrektor Centrum przyjmuje interesantów w siedzibie Centrum w każdy poniedziałek w godz. 15.00 – 16.00.
2. Kierownicy komórek organizacyjnych przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.

§ 7

1. Skargi lub wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od daty ich wpływu do Centrum.
2. W przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1, stosuje się przepisy art. 36–38 Kodeksu postępowania administracyjnego.
3. W zakresie złożonych skarg lub wniosków Wydział Kontroli:
   1) prowadzi postępowania wyjaśniające;
   2) przeprowadza kontrole wewnętrzne doraźne;
   3) prowadzi współpracę z właściwymi rzeczowo kierownikami komórek organizacyjnych Centrum.
4. Skargi lub wnioski załatwiane są ze szczególną wnikliwością.
5. Rozpatrywanie skargi polega na ustaleniu treści skargi i wszystkich koniecznych okoliczności sprawy oraz podjęciu odpowiednich działań.
6. W szczególności załatwianie skargi polega na rozstrzygnięciu, wydaniu odpowiednich poleceń oraz usunięciu wykrytych uchybień i ewentualnie przyczyn ich powstania.
7. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy sprawy, która wymaga przygotowania dokumentacji niezbędnej do jej rozpatrzenia przez różne komórki organizacyjne Centrum, Wydział Kontroli zawiadamia o tym właściwe komórki organizacyjne Centrum, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie oraz prośbę o przekazanie niezbędnej dokumentacji i przygotowuje ostateczny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia sprawy.

§ 8

1. Skargi lub wnioski dotyczące zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez dyrektora Centrum przekazuje się bez zbędnej zwłoki do Departamentu Kontroli Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie.
2. Skargi zawierające zarzuty pod adresem kierowników komórek organizacyjnych Centrum, na zlecenie dyrektora Centrum, wyjaśnia kierownik Wydziału Kontroli.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu bezpośredniemu przełożonemu.

§ 9

1. Po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym lub kontroli wewnętrznej doraźnej dotyczącej złożonej skargi lub wniosku, kierownik Wydziału Kontroli przedkłada do akceptacji dyrektora Centrum projekt zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.

3. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesyła się skarżącemu lub wnioskującemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
5. W przypadku, gdy Centrum nie jest właściwe do rozpatrzenia złożonej skargi, zgodnie z art. 231 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, przekazuje ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, dołączając informację dotyczącą przetwarzania jego danych osobowych, sporządzoną zgodnie z Rozporządzeniem 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).
6. Całość dokumentacji dotyczącej wniesionych skarg lub wniosków przechowuje Wydział Kontroli.

§ 10

Roczne sprawozdanie oraz analizę rozpatrzonych skarg lub wniosków kierownik Wydziału Kontroli przedkłada dyrektorowi Centrum w terminie do dnia 15 lutego roku następującego po roku, którego to sprawozdanie dotyczy.

§ 11

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie skarg i wniosków zastosowanie mają przepisy art. 221–259 Kodeksu postępowania administracyjnego.

Załącznik do regulaminu skarg i wniosków

Protokół
przyjęcia skargi* lub wniosku* zgłoszonego ustnie

Data przyjęcia skargi* lub wniosku*: ……
Imię i nazwisko wnoszącego skargę* lub wniosek*: …….
Adres wnoszącego skargę* lub wniosek*: …….
…….
Liczba i treść załączników ……
Treść skargi* lub wniosku*:
……
……
……
……
……
……
……
……
……

…… ……
podpis wnoszącego skargę* lub wniosek* imię i nazwisko, podpis i stanowisko służbowe przyjmującego skargę* lub wniosek*

Oświadczenie

Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi* lub wniosku*, w tym przetwarzania: imienia i nazwiska oraz adresu w celu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi* lub wniosku*.

……
czytelny podpis wnoszącego skargę* lub wniosek*

**właściwe podkreślić*