

**ZARZĄDZENIE NR 29/2023**  
**DYREKTORA POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE W STARGARDZIE**  
**Z DNIA 6 CZERWCA 2023 R.**

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie**

Na podstawie § 18 ust 2 pkt. 1 regulaminu organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie z dnia 16 lutego 2023 roku w zw. z art. 221, 223 i 225 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), wprowadzam

§ 1.

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie, które stanowią załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Dyrektor**  
**Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie**  
*Agnieszka Ignasiak*  
**Agnieszka Ignasiak**

Sprawdzono pod względem formalno-prawnym  
/-/ Elwira Augustyn  
advokat

*Elwira Augustyn*

## **Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie**

### **§ 1. Zasady ogólne**

1. Procedura niniejsza reguluje zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie.
2. Koordynację przyjmowania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie powierza się Kierownikowi zespołu kadrowo - administracyjno – gospodarczego.
3. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie – w każdy poniedziałek w godzinach od 12.00 do 16.00,
  - b) pracowników wyznaczonych imiennie (załącznik nr 1) przez Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie – codziennie w godzinach pracy jednostki-informacja o pracownikach dostępna będzie w sekretariacie.
4. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie.

### **§ 2. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Przyjmującym skargę lub wniosek może być: Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie lub pracownik wyznaczony imiennie przez Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie,
  - b) faksem,
  - c) pocztą elektroniczną,
  - d) ustnie do protokołu wg wzoru -(załącznik Nr 2).
3. O tym, czy pismo jest skargą,<sup>1</sup> czy wnioskiem<sup>2</sup>, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu.
5. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.

1. Skarga w rozumieniu art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775)- Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

2. Wniosek w rozumieniu art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775) – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

6. Skargi, wnioski wnoszone w sposób, o którym mowa w ust. 2 rejestrowane są w Rejestrze skarg i wniosków, i przekazywane Dyrektorowi Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie.
7. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie przechowuje się w dokumentacji.
8. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie przechowuje się w dokumentacji.
9. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
10. Skargi/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 lub prawnych.
11. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie dokonuje Dyrektor. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
12. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z:

- a) symbolu Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie,
- b) oznaczenie zespołu, w którym pracuje osoba wyznaczonej do ich rozpatrywania,
- c) symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt,
- d) kolejnego numeru z rejestru,
- e) cyfr danego roku kalendarzowego,
- f) pierwszej i trzeciej litery nazwiska osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania.

Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skarg i wniosków.

13. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (załącznik nr 3):

- a) liczba porządkowa,
- b) data wpływu skargi/wniosku,
- c) data rejestrowania skargi/wniosku,
- d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- e) treść (krótka) skargi/wniosku,
- f) termin załatwienia skargi/wniosku,
- g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- h) datę załatwienia skargi/wniosku,
- i) informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
- j) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.

14. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie.

### **§ 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w załączniku nr 4.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – (załącznik nr 5),
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
  - d) wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa,
3. Odpowiedź do wnoszącego winna 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, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi – (załącznik nr 11).
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem podpisuje Dyrektor.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrujący skargę/wniosek.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrole nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie.

### **§ 4. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Do 14-tu dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
2. Do 1-go miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
3. Do 2-ch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
4. Do 7 dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu – (załączniki nr 6),
  - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości

(załącznik nr 7),

c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (załącznik nr 8),

d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – (załączniki nr 9),

e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (załącznik nr 10),

f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

WYKAZ PRACOWNIKÓW  
UPOWAŻNIONYCH DO PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w PCPR

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu ..... Pan/Pani .....

zam. ....

tel. ....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....  
(podpis wnoszącego)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek)

## REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin załatwienie skargi/wniosku



## 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 jej przedmiotu, należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania – (załącznik nr 10).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie prawnym.
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 wychowawcą, uczniem, itp.,
    - kwestionariusz ankiety,
    - scenariusz spotkania ze społecznością wychowanków, z wychowawcami,
    - arkusz diagnostyczny,
  - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osoby wnoszącej skargę/wniosek, zgodnie z załącznikiem nr 9.
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. Wyszczególnienie spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego funkcjonowania/ przestrzegania standardów.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn zaistniałej sytuacji.
12. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy lub funkcjonowania.
13. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru – (załącznik nr 5), obejmującej zagadnienia z pkt 10, 11 i 12.
14. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie Dyrektorem.
15. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
16. Przesłanie do placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku (gdy ich dotyczą) z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.

.....  
(miejscowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA  
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr .....

złożonej przez.....  
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. ....
2. ....
3. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:  
(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

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

Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.);

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

.....  
(podpis, stanowisko służbowe pracownika)

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie przekazuje według właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j: Dz. U. Z 2023 r.,poz. 775), skargę/wniosek Pana/Pani ....., zam. ...., dotyczącą .....

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j: Dz. U. Z 2023 r.,poz. 775), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszej jednostki.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

.....\*

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

\* wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie przekazuje według właściwości, zgodnie z § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) odpis skargi/wniosku Pana /Pani .....  
zam. ....  
dotyczącej .....

Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach naszej jednostki.

Do wiadomości:

1. wnoszący,
2. a/a

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie informuje, że ze względu na .....,  
.....,  
nie jest możliwe załatwienie Pana/Pani skargi/wniosku w ustawowym terminie.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j: Dz. U. Z 2023 r.,poz. 775), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

**Pouczenie:** Stronie służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli: nie załatwiono sprawy w terminie określonym w art. 35 lub przepisach szczególnych ani w terminie wskazanym zgodnie z art. 36 §1 (bezczynność), postępowanie jest prowadzone dłużej niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy (przewlekłość). Ponaglenie zawiera uzasadnienie. Ponaglenie wnosi się do organu wyższego stopnia, tj. Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Szczecinie, za pośrednictwem organu prowadzącego postępowanie (art. 37 §1 pkt 1 i 2, §2 i §3 pkt 1 Kpa).

Do wiadomości:

1. wnoszący,
2. a/a

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Stargardzie informuje, że z treści Pani/Pana skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 ust. 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

Do wiadomości:

1. wnoszący,
2. a/a



## Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

.....  
(nr sprawy)

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(adresat)

.....

.....

Na podstawie art. 237 § 3 (skarga) / na podstawie art. 244 § 2 (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (t.j: Dz. U. Z 2023 r.,poz. 775) zawiadamiam, że skarga/wniosek Pana/Pani.....  
z dnia.....dotycząca/y .....

.....  
jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y)\*.

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

.....  
Uzasadnienie faktyczne:

.....  
Uzasadnienie prawne:

**Pouczenie:**

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

.....  
(podpis Dyrektora PCPR)

\* niepotrzebne skreślić