

**REGULAMIN
PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W CENTRUM PARTNERSTWA SPOŁECZNEGO "DIALOG" IM. ANDRZEJA
BĄCZKOWSKIEGO**

Na podstawie:

1. Art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.¹),
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46)
3. Zarządzenia Nr 35 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2013 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej zarządza się, co następuje:

§ 1.

Zarządzenie określa organizację przyjmowania, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Centrum Partnerstwa Społecznego "Dialog" im. Andrzeja Bączkowskiego, zwanego dalej CPS "Dialog".

§ 2

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Centrum Partnerstwa Społecznego "Dialog" im. Andrzeja Bączkowskiego w Warszawie, koordynuje Dział Administracyjny, który w szczególności:
 - 1) przyjmuje, rejestruje i kieruje skargi i wnioski do załatwienia wg właściwości do innych działów;
 - 2) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do CPS "Dialog";
 - 3) przechowuje kopie skarg i wniosków wpływających do CPS "Dialog" oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi;
 - 4) prowadzi w formie papierowej, ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, wzór ewidencji stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. Czynności z zakresu skarg i wniosków rozpatrywanych przez CPS "Dialog" wykonują Dyrektor CPS "Dialog", Kierownicy komórek organizacyjnych CPS "Dialog", których

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz.U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 169, poz. 1387, z 2003 r. Nr 130, poz. 1188, z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, z 2005 r. Nr 64, poz. 565 i Nr 78, poz. 682, z 2009 r. Nr 195, poz. 1501 i Nr 216, poz. 1676, z 2010 r. Nr 40, poz. 230, Nr 167, poz. 1131, Nr 182, poz. 1228 i Nr 254, poz. 1700 oraz z 2011 r. Nr 6, poz. 18, Nr 34, poz. 173, Nr 106, poz. 622 i Nr 186, poz. 1100 oraz z 2012 r., poz. 1101.

działalności dotyczy skarga lub wniosek, lub wyznaczeni przez nich upoważnieni pracownicy.

§ 3

1. Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do CPS "Dialog" przyjmuje Kierownik Działu Administracyjnego bądź inny pracownik wyznaczony przez Dyrektora CPS Dialog, w następujących dniach i godzinach:
 - poniedziałek – 14:00 – 16:00
 - wtorek w godzinach 16.00 - 18.00
 - środa – 14:00 – 16:00.
2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków winna być umieszczona w miejscach dostępnych dla interesantów (strona internetowa CPS "Dialog", recepcja, tablica informacyjna CPS "Dialog").

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej oraz ustnie do protokołu. Wzór protokołu, dla skarg lub wniosków zgłaszanych ustnie, stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. 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 otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Każda komórka organizacyjna CPS "Dialog", do której skarga lub wniosek wpłynęły, przekazuje ją niezwłocznie do Działu Administracyjnego celem zarejestrowania i przekazania według właściwości.
5. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpłynięcia.
6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić Dział Administracyjny oraz skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 5

1. Kierownik komórki organizacyjnej CPS "Dialog" rozpatruje i podpisuje odpowiedzi na skargi dotyczące pracowników i zakresu działania komórki, którą kieruje.
2. Skargi i wnioski dotyczące Kierowników komórek organizacyjnych CPS "Dialog" rozpatruje Dyrektor CPS "Dialog".
3. Kopie odpowiedzi udzielanych na skargi i wnioski, które wpłynęły do CPS "Dialog", przekazywane są do Działu Administracyjnego.

§ 6

Dział Administracyjny prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do CPS "Dialog", według wzoru określonego w załączniku nr 3.

§ 7

1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Dyrektor CPS "Dialog".
2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do Kierownika Działu Administracyjnego.

§ 8

1. Komórki organizacyjne CPS "Dialog" sporządzają do dnia 15 stycznia każdego roku i przekazują do Działu Administracyjnego sprawozdanie dotyczące rozpatrywanych skarg i wniosków oraz o przyjęciach interesantów roku poprzednim .
2. Do części opisowej sprawozdania załącza się część tabelaryczną, której wzór stanowi załącznik nr 4.
3. Na podstawie sprawozdań, o których mowa powyżej, Dział Administracyjny opracowuje zbiorcze sprawozdanie dotyczące rozpatrywanych skarg i wniosków oraz przyjęć interesantów w roku poprzednim oraz przedstawia je Dyrektorowi CPS "Dialog" najpóźniej do 22 stycznia danego roku.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 3, zawiera część opisową i tabelaryczną; wzór części tabelarycznej określa załącznik nr 5 do niniejszego regulaminu.

§ 9

CPS Dialog obowiązany jest przekazywania do Biura Kontroli Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, w terminie do końca stycznia każdego roku, sprawozdanie o którym mowa w § 8 ust. 4.

§ 10

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

**EWIDENCJA PRZYJĘĆ INTERESANTÓW
W ROKU**

Lp.	Znak sprawy	Data przyjęcia	Imię, nazwisko i adres interesanta	Treść skargi/wniosku	Imię i nazwisko osoby przyjmującej, komórka organizacyjna	Przekazano komórce organizacyjnej według właściwości
1	2	3	4	5	6	8

**PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi /wniosku**

W dniu do CPS "Dialog" w

zgłosił/a się Pan/Pani

zam.

i przedstawił/a ustnie następującą skargę /wniosek:

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

Skarżącego /wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....
.....

(podpis skarżącego /wnioskodawcy)
/wniosek)

(podpis osoby przyjmującej skargę

Centralny Rejestr Skarg i Wniosków

Lp.	Nr sprawy i data wpływu, forma wpływu	Imię, Nazwisko i adres skarżącego / wnioskodawcy	Przedmiot skargi /wniosku	Podmiot właściwy do rozpatrywania	Sposób załatwienia	Termin załatwienia		Uwagi
				Komórka organizacyjna		Ustawowy	Rzeczywisty	

**Zestawienie sposobu załatwiania skarg i wniosków oraz przyjęć interesantów
w roku w Dziale**

Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (dot. rubr. 1) Przeterminowano					Przeterminowano		Liczba przyjętych interesantów	Dotyczyło S/W (S- skarga, W- wniosek)
We własnym zakresie	Przekazano wg właściwości	Ogółem	Pozytywny	Negatywny	Inny	Zasadna	Niezasadna	Z rubryki 1	Z rubryki 2		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Zestawienie sposobu załatwiania skarg w roku

Nazwa komórki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (dot. rubr. 4)					Przeterminowano (ogółem z rubryki 3 i 4)
	ogółem (3 +4)	w tym:		pozytywny	negatywny	inny	zasadna	niezasadna	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Zestawienie sposobu załatwiania wniosków w roku

Nazwa komórki organizacyjnej	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (dot. rubr. 4)					Przeterminowano (ogółem z rubryki 3 i 4)
	ogółem (3 +4)	w tym:		pozytywny	negatywny	inny	zasadna	niezasadna	
		przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10