

**ZARZĄDZENIE nr 35/2025**

**Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Czeladzi**

**z dnia 6 marca 2025 r.**

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków  
w Centrum Usług Społecznych w Czeladzi**

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeksu postępowania administracyjnego (tj. 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. nr 5, poz. 46), oraz § 2 Regulaminu Organizacyjnego Centrum Usług Społecznych wprowadzonego Zarządzeniem Dyrektora Centrum Usług Społecznych nr 27/2025 z dnia 21 lutego 2025 r.

**Dyrektor Centrum Usług Społecznych w Czeladzi,  
zarządza, co następuje:**

- § 1.** Wprowadzam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Społecznych w Czeladzi stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 2.** Traci moc Zarządzenie nr 21/2017 w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Czeladzi.
- § 3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Dyrektor  
Centrum Usług Społecznych  
W Czeladzi  
  
mgr Aneta Józwin-Rybska**

REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW W CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH  
W CZELADZI

§ 1.1 Niniejszy regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Społecznych w Czeladzi, zwany dalej Regulaminem, określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Dyrektora CUS w Czeladzi.

2. Każdy obywatel ma prawo składania skarg i wniosków.

3. Ilekroć mowa w Regulaminie o:

- CUS - oznacza to Centrum Usług Społecznych w Czeladzi,
- Dyrektora – oznacza to Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Czeladzi,
- Pracownika – oznacza to pracownika Centrum Usług Społecznych w Czeladzi,
- Urząd – oznacza Urząd Miasta w Czeladzi.

§ 2.1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora lub pracowników CUS, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw lub niewłaściwe zachowanie pracownika.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia funkcjonowania CUS lub jego komórek organizacyjnych, usprawnienia pracy, ochrony własności, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

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

§3.1 Dyrektor CUS rozpatruje i załatwia skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

2. W przypadku otrzymania skargi, do której rozpatrzenia Dyrektor CUS nie jest właściwy, przekazuje on skargę w terminie 3 dni do pracownika przyjmującego i koordynującego skargi i wnioski w Urzędzie powiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazuje skarżącemu organ właściwy do załatwienia skargi.

3. W przypadku otrzymania wniosku, do którego rozpatrzenia Dyrektor CUS nie jest właściwy stosuje się odpowiednio regulację zawartą w ustępie 2 niniejszego paragrafu.

§4.1. Skargi i wnioski złożone w CUS załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

2. O każdym przypadku niezakończania sprawy w terminie określonych w ustępach poprzedzających należy powiadomić stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin zakończenia sprawy.
3. Na niezakończanie sprawy w terminach określonych w ust. 1 lub 2 stronie przysługuje zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.
4. Odpowiedź na skargi i wnioski przekazane przez Urząd, Dyrektor CUS przekazuje do Urzędu w terminie 10 dni od daty ich otrzymania.
5. Kontrolę nad terminowością zakończenia skarg i wniosków sprawuje pracownik upoważniony imiennie przez dyrektora CUS.
6. Wzór upoważnienia imiennego stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 5.1 Pracownicy CUS przyjmują skargi i wnioski w godz pracy CUS.

2. Dyrektor CUS przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki w godz.15.00-17.00.
  3. Zastępca Dyrektora CUS przyjmuje skargi i wnioski we wtorki w godz.9.00-12.00.
  4. Przyjęcia interesantów ,w sprawach o których mowa w ust. 1-3 niniejszego paragrafu są każdorazowo protokolowane.
  5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. Protokół zgłoszenia elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu.
- Protokół zgłoszenia skargi lub/i wniosku ustnie podpisują wnoszący skargę lub/i wniosek oraz przyjmujący. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko( lub nazwę) oraz adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożone skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek jest zobowiązany niezwłocznie, nie później niż dnia następnego przekazać je Dyrektorowi CUS lub jego Zastępcy.
  7. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska ( lub nazwy) oraz jego adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
  8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 6.1 Osoba wyznaczona przez Dyrektora prowadzi rejestr skarg i wniosków, który stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

2. Rejestr skarg i wniosków znajduje się w zespole , który zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za to zadanie.

§ 7.1 Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg są zobowiązane do przestrzegania następujących zasad:

- 1) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy,
- 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze,
- 3) sporządzenia pełnego uzasadnienia rozstrzygającego zarzuty zawarte w skardze,
- 4) terminowego załatwienia skargi.

2. W pisemnym stanowisku **Kierownik** Zespołu odpowiedzialnego za załatwienie skargi jest zobowiązany wyjaśnić i przedstawić sprawę, której przedmiotem jest skarga w sposób wyczerpujący. W uzasadnieniu należy wskazać osoby odpowiedzialne za prowadzenie sprawy, a w przypadku nieprawidłowości w załatwieniu sprawy wskazać jakie podjęto działania korygujące lub zapobiegawcze, termin i osobę odpowiedzialną za realizację podjętych działań.

3. Zespół wyjaśniający sprawę objętą skargą, nie później niż w terminie 2 dni przed upływem terminów zawartych w § 4., przekazuje swoje pisemne stanowisko Dyrektorowi CUS lub jego Zastępcy.

§8.1 W terminie do 31 stycznia każdego roku Dyrektor CUS składa pracownikowi Urzędu wyznaczonemu do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków” roczne sprawozdanie zawierające analizę skarg i wniosków za rok...”

2. Wzór analizy skarg i wniosków stanowi Załącznik nr4 do Regulaminu.

3. Zespół, który zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za prowadzenie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków przygotowuje roczne sprawozdanie i przedstawia

Dyrektorowi CUS najpóźniej na 10 dni przed upływem terminu, o którym mowa w ustępie 1.

Załącznik nr 1 do Regulaminu przyjmowania  
i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Centrum Usług Społecznych w Czeladzi

Czeladź dn.....

### **UPOWAŻNIENIE**

Na podstawie Zarządzenia nr.                /2025  
z dnia.....

upoważniam

Pana/Panią.....

Do przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków wnoszonych pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.

.....

(podpis Dyrektora)

## PROTOKÓŁ USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI/ WNIOSKU

w dniu .....roku Pani/ Pan.....

Zam.....

składa ustnie do protokołu wniosek/ skargę o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
podpis wnoszącego

.....  
podpis przyjmującego