

## PROCEDURA

### Postępowania w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3, ul. Łukowska 25; 04-133 Warszawa

#### Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 1257) – Dział VIII Skargi i wnioski.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 Nr 5, poz. 46).

## I

### Postanowienia ogólne

1. Skargi i wnioski można składać w interesie własnym, innych osób, a także interesie społecznym.
2. Przedmiotem **skargi** mogą być: zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników; naruszenie zasad praworządności, interesu osoby wnoszącej skargę lub w imieniu której skarga jest składana
3. Przedmiotem **wniosku** mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

## II

### Przyjmowanie oraz rejestrowanie skarg i wniosków

1. Stroną w sprawie jest każdy pracownik Zespołu do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3 oraz jednostek obsługiwanych, wychowanek, rodzic, opiekun prawny, którym przysługuje prawo składania skarg i wniosków.
2. Wniesienie skargi nie powoduje jakiegokolwiek uszczerbku lub zarzutu w stosunku do osoby składającej skargę.
3. Skargi i wnioski można składać:
  - a) w formie pisemnej na adres:  
Zespołu do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3,  
ul. Łukowska 25  
04-133 Warszawa
  - b) za pomocą telefaksu: 22 849-60-13; 22 848-80-78; 22 849-45-54 wew. 13
  - c) poczty elektronicznej: sekretariat@zpow3.waw.pl
  - d) a także ustnie do protokołu. *Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej Procedury.*
4. W protokole należy zamieścić adres wnoszącego celem udzielenia mu odpowiedzi
5. Skargi i wnioski pisemne anonimowe nie będą rozpatrywane.
6. Na żądanie wnoszącego, przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi.
7. Skargi i wnioski przyjmowane są w sekretariacie Zespołu do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3 w każdy wtorek w godz. 9.00-14.00 oraz w każdy czwartek w godzinach 14.00-16.00.

8. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrole przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg.
9. W celu ewidencjonowania skarg i wniosków wnoszonych do Zespołu do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3 prowadzi się Księgę skarg i wniosków.
10. Księga, o której mowa powyżej prowadzona jest w sekretariacie.
11. Księga zawiera m. in.:
  - a) datę wpływu ,
  - b) datę rejestracji
  - c) oznaczenie organu/ osoby która złożyła skargę/wniosek
  - d) treść skargi/wniosku
  - e) termin załatwienia skargi/wniosku
  - f) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku
  - g) datę załatwienia skargi/wniosku
  - h) krótką informacją o załatwieniu skargi/wniosku

### III

#### Właściwość organów do załatwienia skargi lub wniosku

1. Skargi i wnioski składa się do organu właściwego do ich rozpatrzenia.
2. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:
  - a) Wychowanków – jest Zastępca Dyrektora Zespołu do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3
  - b) Wychowawców i pozostałych pracowników Zespołu i jednostek obsługiwanych – Dyrektor Zespołu
  - c) Dyrektora Zespołu do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3 – skargę i wniosek składać można za pośrednictwem Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie do Biura Pomocy i Projektów Społecznych.
3. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
4. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia jego przełożonemu służbowemu z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi. O przekazaniu skargi zawiadamia się równocześnie skarżącego.

### IV

#### Termin załatwienia

1. Skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania bez zbędnej zwłoki – 7 dni, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, licząc od dnia wpływu.
2. W razie niezakończono skargi w terminie określonym w punkcie 1, organ rozpatrujący skargę jest zobowiązany zawiadomić strony podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy (również w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od organu).
3. W razie niezakończono skargi w terminie określonym w punkcie 1 przysługuje skarżącemu prawo zażalenia do organu wyższego stopnia, który uznając zażalenie za uzasadnione, wyznacza dodatkowy

termin załatwienia sprawy, także podjęcie środków zapobiegających naruszenie terminów załatwienia spraw w przyszłości.

4. Wniosek powinien być załatwiony w terminie 30 dni od daty wpływu.

5. W przypadku gdy wniosek wymaga przeprowadzenia postępowania dowodowego i niemożliwe jest jego rozpoznania w terminie przewidzianym w kpa, termin ten może być przesunięty do 60 dni.

## V

### Sposób załatwienia skargi

1. Skarga/wniosek winny być załatwione w formie pisemne – odpowiedź do skarżącego.
2. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku złożonego w formie pisemnej powinno zawierać oznaczenie od kogo pochodzi skarga/wniosek, w jaki sposób skarga/wniosek został rozpatrzony oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/wniosku.
4. Zawiadomienie o odmownym rozpatrzeniu skargi powinno zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
5. Na wydane w toku postępowania postanowienie służy stronie zażalenie na zasadach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego.
6. Zażalenie na postanowienie wnosi się w terminie 7 dni od daty doręczenia postanowienia stronie, a gdy postanowienie zostało ogłoszone ustnie - od dnia jego ogłoszenia stronie.
7. Pracownik, który z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub nie dopełnił obowiązku albo nie załatwił sprawy w dodatkowym terminie podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa pracy lub regulaminu wynagradzania i premiowania.

## VI

### Nadzór nad załatwieniem skarg i wniosków

1. Za terminowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, któremu Dyrektor powierzył jej/jego rozpatrzenie.
2. Terminowość wywiązania się pracownika z powierzonego polecenia, sprawdza pracownik sekretariatu, który odnotowuje w rejestrze sposób i termin ostatecznego załatwienia skargi/wniosku.

## VII

### Postanowienia końcowe

W zakresie nieuregulowanym niniejszą Procedura stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i aktów wykonawczych do tej ustawy.

Dyrektor  
Zespołu do obsługi Placówek  
Opiekuńczo-Wychowawczych Nr 3

Dorota Szajder

**P R O T O K Ó Ł**  
**przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionego ustnie**

W dniu ..... 20 .....r.,

w.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w ..... przy ul. ....

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek\*

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....

2. ....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1. ....

2. ....

3. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku\*

.....

Wnoszący

Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z treścią klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania moich danych osobowych przez Zespół do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych nr 3 z siedzibą w Warszawie przy ul. Łukowskiej 25, w związku z rozpatrzeniem wniesionej/wniesionego\* przeze mnie skargi/wniosku\*

.....

Data i podpis osoby wnoszącej

Jednocześnie potwierdzam, że zostałem uprzedzony o odpowiedzialności karnej za udzielenie fałszywych informacji zgodnie z art 233 § 1 i 2 Kodeksu Karnego.

.....

Data i podpis osoby wnoszącej

.....

---

Kodeks Karny:

Art 233. § 1. Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

Art 233 § 2. Warunkiem odpowiedzialności jest, aby przyjmujący zeznanie, działając w zakresie swoich uprawnień, uprzedził zeznającego o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznanie lub odebrał od niego przyrzeczenie.

\* niepotrzebne skreślić

## **KLAUZULA INFORMACYJNA**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia 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, dalej jako RODO) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, z późn. zm. uprzejmie informujemy, że:

### **1. Administrator danych osobowych**

Administratorem czyli podmiotem decydującym o celach i sposobach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz danych osobowych dziecka jest Zespół do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych nr 3 z siedzibą w Warszawie przy ul. Łukowskiej 25.

Z administratorem może się Pani/Pan skontaktować się poprzez adres e-mail: [sekretariat@zpow3.waw.pl](mailto:sekretariat@zpow3.waw.pl) lub pisemnie na adres korespondencyjny Zespół do obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych nr 3, ul. Łukowska 25, 04-133 Warszawa

### **2. Inspektor Ochrony Danych Osobowych**

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony i przetwarzania swoich danych osobowych pod adresem e-mail: [iod@zpow3.waw.pl](mailto:iod@zpow3.waw.pl) lub pisemnie na adres naszej siedziby, wskazany w pkt 1.

### **3. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych**

Podane przez Panią/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrywanie skarg i wniosków. Administrator przetwarzać będzie Pani/Pana dane osobowe w zakresie i celach związanych z realizacją przepisów prawa określonych w:

- 1) ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.)
- 2) rozporządzeniu 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)

co stanowi o zgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych w oparciu o w art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia 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 dalej jako RODO) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, z późn. zm. ).

**4. Odbiorcy danych osobowych** Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom jeżeli obowiązek taki będzie wynikać z przepisów prawa (np.: sąd, policja).

Do Pani/Pana danych osobowych mogą też mieć dostęp podmioty przetwarzające dane w naszym imieniu (podmioty przetwarzające), np. podmioty świadczące pomoc prawną, usługi informatyczne, usługi niszczenia i archiwizacji dokumentów, jak również inni administratorzy danych osobowych przetwarzający dane we własnym imieniu, np. podmioty prowadzące działalność pocztową lub kurierską.

### **5. Okres przetwarzania danych osobowych**

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres przewidziany przepisami prawa w tym przez okres przechowywania dokumentacji określony w przepisach powszechnych i uregulowaniach wewnętrznych administratora w zakresie archiwizacji dokumentów.

## **6. Prawa osób, których dane dotyczą:**

W związku z przetwarzaniem danych osobowych, na podstawie przepisów prawa, posiada Pani/Pan prawo do:

- a) dostępu do treści swoich danych, na podstawie art. 15 ogólnego rozporządzenia;
- b) sprostowania danych, na podstawie art. 16 ogólnego rozporządzenia;
- c) ograniczenia przetwarzania, na podstawie art. 18 ogólnego rozporządzenia.

Prawa te są wykonywane przez Panią/Pana również względem tych osób, w stosunku do których sprawowana jest prawna opieka.

Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

Zgodnie z RODO nie przysługuje Pani/Panu:

- 1) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
- 2) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- 3) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

## **7. Informacja o wymogu/dobrowolności podania danych osobowych**

Gdy podanie danych osobowych wynika z przepisów prawa, jest Pani/Pan zobowiązana(y) do ich podania. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie pozostawienie skarg i wniosków bez rozpatrzenia.

## **8. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji**

W oparciu o Pani/Pana dane osobowe administrator nie będzie podejmował wobec Pani/Pana, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

## **9. Przekazywanie danych do państwa trzeciego**

Administrator nie przewiduje przekazywania Pani/Pana danych osobowych do państwa trzeciego (tj. państwa, które nie należy do Europejskiego Obszaru Gospodarczego obejmującego Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię) ani do organizacji międzynarodowych.