

## **Sposób przyjmowania i załatwiania spraw**

Dyrektor Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Luzinie przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 10.00 do 12.00 oraz od 15.30 do 16.00.

Skargi i wnioski są przyjmowane i rozpatrywane według przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze 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. Nr 5, poz. 46).

---

Zgodnie z art. 63 §1 Kodeksu postępowania administracyjnego podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) mogą być wnoszone do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Luzinie pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu administracji publicznej utworzoną na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.

### **Podanie powinno zawierać co najmniej:**

- wskazanie osoby (imienia i nazwiska), od której pochodzi,
- jej adres (kod pocztowy, miejscowość, ulicę i numer domu),
- żądanie (przedmiot sprawy, której dotyczy),

a także

- spełniać inne wymagania ustalone w przepisach szczególnych.

## **Formy złożenia podania:**

1. pisemnie
2. ustnie do protokołu

Podanie wniesione pisemnie albo ustnie do protokołu powinno być podpisane przez wnoszącego, a protokół ponadto przez pracownika, który go sporządził. Gdy podanie wnosi osoba, która nie może lub nie umie złożyć podpisu, podanie lub protokół podpisuje za nią inna osoba przez nią upoważniona, czyniąc o tym wzmiankę obok podpisu.

3. elektronicznie

Podanie wniesione w formie dokumentu elektronicznego powinno:

- 1) być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym albo podpisem osobistym, lub uwierzytelniane w sposób zapewniający możliwość potwierdzenia pochodzenia i integralności weryfikowanych danych w postaci elektronicznej;
- 2) zawierać dane w ustalonym formacie, zawartym we wzorze podania określonym w odrębnych przepisach, jeżeli te przepisy nakazują wnoszenie podań według określonego wzoru;
- 3) zawierać adres elektroniczny wnoszącego podanie.

Podstawowym aktem prawnym, regulującym sposób załatwiania spraw przez organy administracji publicznej jest ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.).

Sprawy załatwiane są według kolejności ich wpływu i stopnia pilności. Przy załatwianiu spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej, stosują Kodeks postępowania administracyjnego lub inne przepisy proceduralne oraz przepisy prawne merytoryczne, normujące różne dziedziny administracji.

Zgodnie z art. 35 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego sprawy winny być załatwiane bez zbędnej zwłoki.

Załatwienia sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić:

- w ciągu miesiąca,
- a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania,
- w postępowaniu odwoławczym - w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania

O każdym przypadku niezakończono sprawy w terminie określonym w art. 35 kodeksu postępowania administracyjnego organ administracji publicznej obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.