

### INFORMACJA

Odpowiadając na Pana wniosek o udostępnienie informacji publicznej złożony w dniu 9 maja 2026 r., na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 902) udzielając odpowiedzi na zadane w treści wniosku pytania, przekazuje następujące informacje:

**Ad. 5-6.** Skargi zarejestrowane w tut. Ośrodku w latach 2021 - 2026:

- 2021 r. – 2 skargi
- 2022 r. – 0 skarg
- 2023 r. – 1 skarga
- 2024 r. – 2 skargi
- 2025 r. – 0 skarg
- 2026 r. – 1 skarga,

w w/w okresie przeprowadzono 2 rozmowy dyscyplinujące z pracownikami. W załączeniu przekazuje dokumenty zgodnie z zakresem ujętym we wniosku:

- a) Zarządzenie NR K.021.59.2020 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 16 czerwca 2020 r. w sprawie przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu,
- b) Zarządzenie NR K.021.30.2022 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 10 maja 2022 r. zmieniające zarządzenie Nr K.021.59.2020 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu w sprawie przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu,

c) Zarządzenie NR K.021.52.2025 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 25 sierpnia 2025 r. w sprawie zasad przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gostyniu.

Kierownik Miejsko – Gminnego  
Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu



Karina Mietlińska

Załączniki:

1. Zarządzenie NR K.021.59.2020 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 16 czerwca 2020 r. w sprawie przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu
2. Zarządzenie NR K.021.30.2022 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 10 maja 2022 r. zmieniające zarządzenie Nr K.021.59.2020 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu w sprawie przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu
3. Zarządzenie NR K.021.52.2025 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 25 sierpnia 2025 r. w sprawie zasad przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gostyniu.

Do wiadomości:

1. Adresat
2. a/a

**KLAUZULA INFORMACYJNA – udostępnienie informacji publicznej**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. ws. 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) informuję:

<b>Administrator danych osobowych</b>	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gostyniu z siedzibą przy ul. Wrocławskiej 250, 63-800 Gostyń, tel. 65 300 22 40, e-mail: mgops@gostyn.pl
<b>Inspektor danych osobowych</b>	Z inspektorem ochrony danych może Pani/Pan kontaktować się pod adresem: Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Wrocławska 250, 63-800 Gostyń, e-mail: iod@mgops.gostyn.pl
<b>Cele przetwarzania danych osobowych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prowadzenie rejestru wniosków o udostępnienie informacji publicznej,</li><li>• rozpatrzenie wniosku o udostępnienie informacji publicznej</li><li>• wypełnienie obowiązku archiwizacji dokumentacji.</li></ul>
<b>Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z obowiązkami określonymi w prawie krajowym, w szczególności: ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.</li></ul>
<b>Odbiorcy danych osobowych lub kategorie odbiorców</b>	Dane osobowe mogą być udostępniane współpracującej kancelarii prawnej, podmiotom dostarczającym systemy informatyczne, podmiotom, którym powierzono przetwarzanie danych na podstawie zawartych umów oraz w związku z usługą e-doręczeń – Poczcie Polskiej S.A. będącej publicznym dostawcą e-doręczeń. Pani/Pana dane osobowe mogą być także przekazane organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, nie stanowią jednak one odbiorców danych w rozumieniu przepisów RODO.
<b>Informacje o zamiarze przekazania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej</b>	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Jeśli jednak zaistnieje powyższa potrzeba, administrator przekaze dane osobowe zapewniając odpowiedni poziom ich ochrony stosując odpowiednie przepisy prawa.
<b>Okres przechowywania danych osobowych lub kryteria ustalenia tego okresu</b>	Pani/ Pana dane przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji celów, w jakich zostały zebrane, a następnie przez okres wskazany w rzeczowym wykazie akt obowiązującym u administratora – 10 lat licząc od dnia 1 stycznia roku następnego od daty zakończenia sprawy.

<b>Prawa osób, których dane dotyczą</b>	Posiada Pani/Pan prawo do: 1. dostępu do swoich danych osobowych, 2. sprostowania swoich danych osobowych, 3. usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych, 4. przenoszenia danych osobowych do innego administratora, 5. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, 6. wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem (danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust.1 lit. a RODO, art. 9 ust. 2 lit. a RODO), z zastrzeżeniem, że niektóre z tych praw mogą podlegać ograniczeniu ze względu na podstawę prawną przetwarzania danych osobowych.
<b>Informacja o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego</b>	Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
<b>Obowiązek podania danych osobowych</b>	Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie danych uniemożliwi w sytuacjach określonych przepisami prawa rozpatrzenie wniosku o udzielenie informacji publicznej.
<b>Profilowanie danych osobowych</b>	Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

**ZARZĄDZENIE NR K.021.59.2020**  
**Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu**  
**z dnia 16 czerwca 2020 r.**

**w sprawie przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu**

Na podstawie § 11 ust. 1 pkt 4 Uchwały Nr XXVIII/366/17 Rady Miejskiej w Gostyniu z dnia 18 maja 2017 roku w sprawie nadania statutu Miejsko – Gminnemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Gostyniu zmienionej Uchwałą Nr XXXI/398/17 Rady Miejskiej w Gostyniu z dnia 28 sierpnia 2017 roku zmieniającej uchwałę w sprawie nadania statutu Miejsko - Gminnemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Gostyniu, Standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych wprowadzonych Komunikatem Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. - część A *Środowisko wewnętrzne*, punkt 1 *Przestrzeganie wartości etycznych* (Dz. Urz. Ministra Finansów Nr 15, poz. 84) oraz art. 68 i art. 69 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. 2019, poz. 869 ze zm.)

**Zarządzam, co następuje**

§ 1. 1. Ustalam Kodeks Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Kodeks zawiera zbiór zasad postępowania pracowników ośrodka w trakcie realizacji obowiązków służbowych jak i poza nimi.

§ 2. Zobowiązuję wszystkich pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu do zapoznania się z treścią Kodeksu Etycznego oraz złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Kodeksu Etyki, które stanowi załącznik nr 1 do Kodeksu Etyki. Oświadczenie dołącza się do akt osobowych pracownika.

§ 3. Treść Kodeksu Etyki została uzgodniona z zakładową organizacją związkową działającą w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gostyniu.

§ 4. Traci moc Zarządzenie Nr 24/2017 Kierownika Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 31 maja 2017 r. ws. przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Kierownik Miejsko – Gminnego  
Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu

Karol Jasiak

Zarządzenie pod względem formalnoprawnym nie budzi zastrzeżeń. ....

Radca prawny

## **KODEKS ETYKI PRACOWNIKÓW MIEJSKO - GMINNEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W GOSTYNIU**

### **Rozdział 1 Zasady ogólne**

§ 1.1. Kodeks Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu, zwanego dalej Kodeksem Etyki, stanowi zbiór wartości i zasad, opartych na szacunku, uczciwości profesjonalnie świadczonych usług, którymi powinni się kierować pracownicy Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu, zwanego dalej MGOPS, podczas wykonywania zadań służbowych w miejscu pracy, a także poza nim.

2. Poszanowanie wartości oraz przestrzeganie wskazanych zasad służy budowaniu właściwych relacji pracowników z klientami, pracodawcą, oraz między sobą, tak podczas pracy jak i poza nią.

3. Każdy pracownik składa oświadczenie o zapoznaniu się z treścią Kodeksu Etyki niezwłocznie po jego wejściu w życie (załącznik nr 1 do niniejszego kodeksu). Oświadczenie dołącza się do akt osobowych pracownika.

4. Nowo przyjęty pracownik po zawarciu umowy o pracę również składa w/w oświadczenie. Oświadczenie stanowi załącznik nr 1 do Kodeksu Etyki.

### **Rozdział 2 Zasady postępowania pracowników Ośrodka**

§ 2. Pracownicy MGOPS w trakcie wykonywania swojej pracy działają w oparciu o uchwalone wspólnie i w porozumieniu zasady, wymienione w Kodeksie Etyki.

#### **Zasada praworządności**

§ 3. Pracownicy mają obowiązek działać na podstawie i w granicach prawa, stosując procedury wynikające z powszechnie obowiązującego prawa oraz regulacji wewnętrznych MGOPS, w tym zgodnie z postanowieniami Kodeksu Etyki.

#### **Zasada uczciwości i rzetelności**

§ 4. Pracownicy działają bezstronnie i bezinteresownie, w szczególności kierując się zasadą apolityczności. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie kontaktów służbowych dla załatwiania własnych interesów oraz przyjmowanie korzyści majątkowych i niemajątkowych. Pracownik nie może naruszać zasad etyki i niewłaściwie wywiązywać się z obowiązków zawodowych w celu spełnienia oczekiwań klienta lub osób trzecich. Pracownicy wykonują obowiązki uczciwie i rzetelnie, dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy.

#### **Zasada niedyskryminowania i równego traktowania**

§ 5. Pracownicy są zobowiązani do równego traktowania klienta i współpracowników bez względu na wiek, płeć, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie i orientację seksualną.

### **Zasada lojalności**

§ 6. Pracownicy są lojalni wobec pozostałych pracowników i pracodawcy, oraz sumiennie i starannie wypełniają swoje obowiązki. Swoim postępowaniem dążą do usprawnienia funkcjonowania jednostki i racjonalnego dysponowania środkami finansowymi przeznaczonymi na świadczenia społeczne. Relacje pomiędzy pracownikami są oparte na wzajemnym szacunku i poszanowaniu godności osobistej. W czasie wykonywania czynności służbowych nie wykorzystują sprzętu służbowego do celów prywatnych.

### **Zasada uprzejmości**

§ 7. Pracownicy w kontaktach z klientami, instytucjami oraz współpracownikami wyróżniają się nienaganną postawą etyczną, taktem, uprzejmością, wysoką kulturą osobistą oraz przede wszystkim życzliwością i dbałością o odpowiednią i rzetelną obsługę.

### **Zasada kompetencji**

§ 8. Pracownicy wykazują dbałość o podnoszenie swoich kwalifikacji. W kontaktach z klientami udzielają porad i informacji w sposób jasny i zrozumiały dla klienta. Służą swoją wiedzą w sprawach trudnych, wykazują zaangażowanie na rzecz pomocy klientowi w celu rozwiązania jego problemów życiowych wykorzystując swoją wiedzę i umiejętności. Pracownik ma obowiązek dbać o dobre imię MGOPS i godnie zachowywać się w miejscu pracy i poza nim.

### **Zasada współdziałania**

§ 9. Pracownicy mają obowiązek postępować w ramach współpracy z innymi pracownikami zgodnie z zasadami solidarności i koleżeństwa, a w szczególności nie powinni wyrażać publicznie i prywatnie opinii mogących szkodzić pozytywnemu wizerunkowi MGOPS i jego pracowników. Pracownicy powinni również sumienną pracą wspólnie dążyć do osiągnięcia jak najlepszych rezultatów swojej działalności.

## **Rozdział 3 Zasady ubioru**

§ 10. 1. Pracownicy powinni być ubrani stosownie do powagi i charakteru wykonywanych obowiązków.

2. Ubiór pracownika powinien być schludny, czysty i estetyczny.

§ 11. 1. Niestosowne jest noszenie:

- 1) bluzek/koszulek z mocno odkrytymi ramionami (na cienkich ramiączkach),
  - 2) bluzek/koszulek z głębokim dekoltem,
  - 3) bluzek/koszulek z prześwitujących materiałów,
  - 4) spódnic/sukienek typu „mini” (krótszej niż do połowy uda),
  - 5) ubrania sportowego (dresy, bluza, przetarte jeansy),
  - 6) krótkich spodenek typu szorty,
  - 7) obuwia: domowych kłapek, japoniek,
  - 8) ubrań w jaskrawych kolorach.
2. Makijaż powinien być naturalny.
  3. Włosy powinny być zadbane i uczesane.
  4. Biżuteria powinna być delikatna i skromna.
  5. Dłonie i paznokcie powinny być zadbane.
  6. Obuwie powinno być czyste.

§ 12. Bezpośredni przełożeni są zobligowani do tego, żeby zwracać uwagę pracownikom, którzy nie stosują się do postanowień Kodeksu dotyczącego zasad ubioru.

## **Rozdział 4**

### **Jakość świadczonych usług przez Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gostyniu**

§ 13. 1. W celu uzyskania informacji na temat świadczonych usług przez Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gostyniu, w tym stosowania postanowień Kodeksu Etyki przez pracowników Ośrodka wprowadzam ankietę.

2. Ankieta umożliwia interesantom jak i pracownikom anonimowe wypowiedzenie się w kwestiach związanych z Kodeksem Etyki oraz jakością świadczonych usług w Ośrodku. Zarówno interesanci jak i pracownicy mogą wypełniać ankiety ze swoimi spostrzeżeniami, uwagami oraz propozycjami zmian i umieszczać je w skrzynce umieszczonej w ogólnodostępnym miejscu na terenie jednostki.

3. Skrzynka będzie opróżniana nie rzadziej niż raz na kwartał przez pracownika ds. kontroli wewnętrznej a jej zawartość będzie przedstawiana na spotkaniu pracowników odpowiedzialnych za poszczególne komórki organizacyjne.-.

4. Ankiety anonimowe nie będą wymagały przeprowadzania postępowania wyjaśniającego, będą służyć jedynie podjęciu działań zapobiegającym i kontrolnym.

5. Ankiety podpisane zarówno przez klientów jak i przez pracowników będą wymagały przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

## **Rozdział 5**

### **Postępowanie w sprawach naruszeń Kodeksu Etyki**

§ 14. 1. Postępowanie w sprawie naruszenia Kodeksu Etyki wszczyna się z urzędu lub ze skargi pracownika złożonej do kierownika MGOPS albo poprzez skrzynkę umieszczoną w ogólnodostępnym miejscu na terenie jednostki.

2. Wycofanie skargi nie skutkuje automatycznie umorzeniem postępowania, gdyż może ono być prowadzone nadal w celu zbadania czy doszło do naruszenia Kodeksu Etyki.

3. Skarga powinna zawierać zwięzłe przedstawienie stanu faktycznego, dowody na poparcie przytoczonych okoliczności i wskazanie sprawcy naruszeń. Niezależnie od treści skargi MGOPS będzie również dążył do wyjaśnienia sprawy poprzez podejmowanie stosownych i koniecznych działań z urzędu.

4. Postępowanie prowadzone jest przez umocowanego przez kierownika MGOPS mediatora.

5. Mediatorem jest osoba niezależna, która będzie prowadzić postępowanie w celu wyczerpującego zebrania materiału dowodowego i rozpatrzenia sprawy z uwzględnieniem interesów MGOPS, jego pracowników oraz klientów.

6. Mediator po wszczęciu postępowania wyznacza dzień, w którym zainteresowane strony przedkładają mu w formie ustnej lub pisemnej informacje dotyczące sprawy. Z powyższych czynności sporządza się protokół, który zostaje dołączony do akt danej sprawy.

7. Mediator ocenia sprawę kształtując swoje przekonanie na podstawie wszystkich przeprowadzonych dowodów, z uwzględnieniem zasad prawidłowego rozumowania oraz wskazań wiedzy, w tym prawniczej.

8. Po wszechstronnym zebraniu materiału na temat okoliczności danej sprawy, zostaje wydana opinia oceniająca zachowanie pracownika/ów i wskazująca czy w jego ocenie doszło do naruszenia Kodeksu Etyki, jeżeli tak to w jakim zakresie, oraz zawierająca zalecenia mające doprowadzić do uniknięcia takiej sytuacji w przyszłości.

## **Rozdział 6**

### **Przegląd Kodeksu Etyki pracowników**

§ 15. 1. Kodeks Etyki podlega przeglądowi oraz stałej ocenie pracowników MGOPS.

2. Każdy pracownik jest uprawniony do składania uwag dotyczących Kodeksu Etyki do kierownika

MGOPS lub poprzez skrzynkę umieszczoną w ogólnodostępnym miejscu.

3. Corocznie, licząc od dnia jego wprowadzenia, Kodeks Etyki będzie oceniany przez kierownika po wcześniejszym zapoznaniu się z sugestiami pracowników.

## **Rozdział 7**

### **Postanowienia końcowe**

§ 16. 1. Pracownicy MGOPS zobowiązani są do przestrzegania przepisów Kodeksu Etyki i postępować zgodnie z jego zasadami.

2. Za nieprzestrzeganie Kodeksu Etyki pracownicy ponoszą odpowiedzialność porządkową i dyscyplinarną.

3. Przestrzeganie postanowień Kodeksu znajduje odzwierciedlenie w ocenie kwalifikacyjnej pracownika dokonywanej zgodnie z obowiązującymi w MGOPS przepisami.

**ZARZĄDZENIE NR K.021.30.2022**  
**Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu**  
**z dnia 10 maja 2022 r.**

**zmieniające zarządzenie Nr K.021.59.2020 Kierownika Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu w sprawie przyjęcia Kodeksu Etyki pracowników Miejsko - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu**

Na podstawie § 11 ust. 1 pkt 4 Uchwały Nr XXXIV/424/22 Rady Miejskiej w Gostyniu z dnia 3 lutego 2022 roku w sprawie nadania statutu Miejsko – Gminnemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Gostyniu, Standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych wprowadzonych Komunikatem Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. - część A *Środowisko wewnętrzne*, punkt 1 *Przestrzeganie wartości etycznych* (Dz. Urz. Ministra Finansów Nr 15, poz. 84) oraz art. 68 i art. 69 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. 2021, poz. 305 ze zm.)

**Zarządza się, co następuje**

§ 1. W Kodeksie Etyki pracowników Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu wprowadza się następujące zmiany:

1) § 13 otrzymuje brzmienie:

„1. W celu uzyskania informacji na temat świadczonych usług przez Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gostyniu, w tym stosowania postanowień Kodeksu Etyki przez pracowników Ośrodka wprowadza się ankietę.

2. Ankieta umożliwia pracownikom anonimowe wypowiedzenie się w kwestiach związanych z Kodeksem Etyki oraz jakością świadczonych usług w Ośrodku. Pracownicy mogą wypełniać ankiety ze swoimi spostrzeżeniami, uwagami oraz propozycjami zmian i składać je w skrzynce umieszczonej w ogólnodostępnym miejscu na terenie jednostki.

3. Skrzynka będzie opróżniana nie rzadziej niż raz na kwartał przez pracownika wyznaczonego przez kierownika a jej zawartość będzie przedstawiana na spotkaniu pracowników odpowiedzialnych za poszczególne komórki organizacyjne”.

4. Ankiety anonimowe nie będą wymagały przeprowadzania postępowania wyjaśniającego, będą służyć jedynie podjęciu działań zapobiegającym i kontrolnym.

5. Ankiety podpisane przez pracowników będą wymagały przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.”

§ 2. Pozostała treść Kodeksu Etyki pracowników Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu pozostaje bez zmian.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Kierownik Miejsko – Gminnego  
Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu

Karol Jasiak

Zarządzenie pod względem formalnoprawnym nie budzi zastrzeżeń. ....

Radca prawny

**ZARZĄDZENIE NR K.021.52.2025**  
**KIEROWNIKA MIEJSKO - GMINNEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ**  
**W GOSTYNIU**  
z dnia 25 sierpnia 2025 r.

**w sprawie zasad przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gostyniu**

Na podstawie § 8 ust. 1 pkt 4 uchwały Nr LVI/642/23 Rady Miejskiej w Gostyniu z dnia 23 listopada 2023 roku w sprawie nadania statutu Miejsko – Gminnemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Gostyniu, art. 253 i 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 524 ze zm.), 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) oraz art. 68 i 69 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1530 ze zm.) **zarządza się, co następuje**

**Rozdział 1**  
**Przepisy ogólne**

§ 1. Zarządzenie określa zasady przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gostyniu.

**Rozdział 2**  
**Sposoby wniesienia skargi lub wniosku**

§ 2. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: Miejsko - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Wrocławska 250, 63-800 Gostyń lub osobiście w siedzibie jednostki;
- 2) drogą elektroniczną:
  - a) e-mail: [mgops@gostyn.pl](mailto:mgops@gostyn.pl),
  - b) elektroniczna skrzynka podawcza e-PUAP: /mgopsgostyn/SkrytkaESP,
  - c) skrzynka e-Doręczeń: AE:PL-52135-99170-TDHIF-26;
- 3) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu, o którym mowa określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

4. Kierownik Ośrodka, a w razie jego nieobecności zastępca kierownika Ośrodka przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>.

5. Interesanci mogą być przyjmowani przez kierownika Ośrodka także w inne dni tygodnia na podstawie wcześniejszych ustaleń.

### **Rozdział 3**

#### **Przedmiot skargi lub wniosku**

§ 3. 1. Skargi i wnioski składane pisemnie powinny zawierać imię i nazwisko oraz adres wnoszącego.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
  - a) zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Ośrodek lub jego pracowników,
  - b) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
  - c) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
  - a) ulepszenia organizacji,
  - b) wzmocnienia praworządności,
  - c) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
  - d) ochrony własności,
  - e) lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.

### **Rozdział 4**

#### **Sposób i termin rozpatrywania skargi lub wniosku**

§ 4. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje kierownik Ośrodka, a w razie jego nieobecności zastępca kierownika Ośrodka.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia (w terminie 7 dni) wyjaśnienia, uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

3. Jeżeli Ośrodek otrzymał skargę lub wniosek a nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskującego albo wskazać mu właściwy organ.

§ 5. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków.

2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik wyznaczony przez kierownika, który zobowiązany jest do:

- 1) nadania na piśmie znaku sprawy,
- 2) przechowywania dokumentów sprawy,
- 3) prowadzenia stałego monitoringu w zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków.

3. Skargi i wnioski po zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są pracownikom właściwym ze względu na zakres rozpatrywanych spraw celem zebrania opinii, notatek, stanowisk wymaganych do przygotowania odpowiedzi.

4. Pracownik prowadzący rejestr informuje pracowników o znaku prowadzonej sprawy.

§ 6. 1. Skargi i wnioski rozpatruje kierownik Ośrodka.

2. Skargi i wnioski przed ich merytorycznym załatwieniem powinny być zbadane z należytą starannością i wnikliwością oraz poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności mających znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia.

3. Dokumentację z wyjaśnienia skargi/wniosku stanowi:

- a) oryginał skargi/wniosku,
- b) notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia,
- c) materiał pomocniczy zebrany w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (pisemne wyjaśnienia pracownika),
- d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem jej odbioru.

§ 7.1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.

3. Zawiadomienie powinno zawierać wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku oraz imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.

4. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu sprawy powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

5. O każdym niezadowolonym skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

## **Rozdział 5** **Przepisy końcowe**

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr K.021.23.2022 Kierownika Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu z dnia 25 kwietnia 2022 r. ws. przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko - Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gostyniu.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Kierownik Miejsko – Gminnego  
Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu

Karina Mietlińska

Zarządzenie pod względem formalnoprawnym nie budzi zastrzeżeń. ....  
Radca prawny

**PROTOKÓŁ  
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU**

1. ....  
(imię i nazwisko zgłaszającego)

2. ....  
(adres zamieszkania)

3. Data zgłoszenia .....

4. Przedmiot i treść skargi/wniosku .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....  
(podpis osoby przyjmującej  
skargę/wniosek)

.....  
(podpis wnoszącego  
skargę/wniosek)

**PODAĆ KLAUZULĘ INFORMACYJNĄ ZGODNĄ Z CELEM PRZETWARZANIA**

**NOTATKA SŁUŻBOWA**  
**z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego**

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

w sprawie skargi/wniosku nr .....

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

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. ....
2. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)