

Z a r z ą d z e n i e N r 12 /2006
Kierownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Nowym Mieście Lubawskim
z dnia 12 maja 2006 r.

w sprawie: wprowadzenia regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim

Na podstawie § 13 ust. 5 statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim stanowiącego załącznik do Uchwały Rady Miejskiej w Nowym Mieście Lubawskim Nr XXIII/208/04 z dnia 2 sierpnia 2004 r. w sprawie statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim (opublikowanym w Dz. Urz. woj. warmińsko-mazurskiego Nr 135, poz. 1700)

zarządzam, co następuje :

§ 1

Wprowadza się regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 czerwca 2006r.


KIEROWNIK
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
mgr Elżbieta Rogowska

**REGULAMIN
ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA
I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ
W NOWYM MIEŚCIE LUBAWSKIM**

§1

1. Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, zwany dalej Regulaminem określa zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - 1) jednostce – rozumie się przez to Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim,
 - 2) kierownikowi – rozumie się przez to kierownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim,
 - 3) pracownikach – rozumie się przez to wszystkie osoby zatrudnione u pracodawcy w ramach stosunku pracy, bez względu na rodzaj umowy o pracę i wymiar czasu pracy,
 - 4) burmistrzowi – należy przez to rozumieć Burmistrza lub Wiceburmistrza miasta Nowego Miasta Lubawskiego,
 - 5) sekcjach – należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze jednostki sekcje,
 - 6) kancelarii – stanowisko pracy załatwiające sprawy obsługi kancelaryjnej,
 - 7) skardze – należy przez to rozumieć zgłoszenie o zaniedbaniu lub nienależytym wykonywaniu zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznym interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
 - 8) wniosku – należy przez to rozumieć zgłoszenie w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§2

O tym, czy pismo (zgłoszenie), jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma (zgłoszenia), a nie jego forma zewnętrzna.

§3

1. Kancelaria prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do jednostki oraz rejestr interesantów przyjętych przez kierownika jednostki w sprawach skarg i wniosków.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.

§ 4

1. Kierownik jednostki przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰.
2. Upoważnieni pracownicy – podczas nieobecności kierownika jednostki, zobowiązani są do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków na zasadach określonych w pkt 1.

§ 5

1. Pracownicy jednostki są zobowiązani do natychmiastowego przekazywania w drodze służbowej do kierownika jednostki skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do nich, w celu dokonania kwalifikacji oraz zaewidencjonowania ich w centralnym rejestrze skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie zapisanych w formie protokołu.
3. Skargę lub wniosek wniesiony ustnie zapisuje się w formie protokołu, który podpisują wnoszący skargę i kierownik jednostki lub upoważnione osoby.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, nazwę lub imię i nazwisko, adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Wzór protokołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu.
6. Przyjmujący skargi i wnioski jest zobowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Skargi i wnioski, wpływające do jednostki, nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 6

1. Po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku kierownik jednostki kieruje je do kancelarii, dekretując „skarga-wniosek”.
2. Kancelaria dokonuje rejestracji skargi, wniosku i przekazuje sprawę do wyjaśnienia właściwej merytorycznie sekcji w jednostce.
3. Właściwa merytorycznie sekcja w terminie nie dłuższym niż 14 dni wyjaśnia sprawę i przygotowuje projekt odpowiedzi.
4. Projekt odpowiedzi w formie pisemnej (lub/i elektronicznej) wraz z aktami dotyczącymi danej sprawy sekcja ma obowiązek przekazać kierownikowi jednostki.
5. Na prośbę kierownika jednostki sekcja składa również dodatkowe informacje w przedmiotowej sprawie.
6. Kierownik jednostki zatwierdza ostateczną wersję odpowiedzi do wnoszącego skargę.
7. Kierownik jednostki może przeprowadzić kontrolę ”skargową” w zakresie sprawdzenia poprawności postępowania przy rozpatrywaniu sprawy.
8. Przy rozpatrywaniu skarg lub wniosków przesłanych do jednostki lub opublikowanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne w formie materiałów prasowych lub innych wiadomości, należy odpowiedź przygotować w porozumieniu z burmistrzem – w przypadkach spraw wykraczających także poza działalność jednostki; oraz dodatkowo poinformować o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.
9. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych do burmistrza stosuje się procedurę określoną w niniejszym regulaminie z tym że do burmistrza, kierownik jednostki przekazuje projekt odpowiedzi wraz z ewentualną dodatkową informacją.

§ 7

1. Skargi i wnioski składane do burmistrza wnoszone ustnie a zapisane w formie protokołu, jednostka rozpatruje w terminie zakreślonym przez burmistrza.
2. Rozpatrzenie polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji wraz z aktami dotyczącymi danej sprawy właściwa merytorycznie sekcja przekazuje do kierownika jednostki.

§ 8

Ustala się następujący tryb postępowania przy załatwianiu skarg i wniosków wnoszonych ustnie a zapisanych w formie protokołu.

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje kierownik jednostki lub inne upoważnione osoby, a protokołuje kancelaria lub inny wyznaczony albo obecny przy zgłoszeniu pracownik.
2. Zgłoszenie indywidualne, o ile tak zastrzega sobie osoba zgłaszająca, protokół sporządza osobiście kierownik jednostki.
3. Właściwa merytorycznie sekcja rozpatruje skargi bądź wnioski w terminie zakreślonym przez kierownika jednostki lecz nie dłuższym niż 14 dni.
4. Rozpatrzenie polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji przygotowuje właściwa merytorycznie sekcja i przekazuje ją do kierownika jednostki.
5. Właściwa merytorycznie sekcja przekazuje informację wraz z aktami sprawy kierownikowi jednostki najpóźniej na dwa dni przed rozmową z interesantem.
6. Kierownik jednostki określa dalsze dyspozycje odnośnie złożonej skargi bądź wniosku.

§ 9

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi i wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania.

§ 10

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca.
3. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić zainteresowanego.
4. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje kierownik jednostki lub inna upoważniona osoba.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 11

1. Kopie odpowiedzi na skargi i wnioski przechowywane są przez kancelarię.
2. W widocznym miejscu jednostki należy umieścić informacje wskazujące osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

§ 12

Każdy pracownik jednostki jest zobowiązany do współpracy z kierownikiem jednostki w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków. Uchylenie się od takiej współpracy lub utrudnianie może spowodować wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

§ 13

Nadzór nad prawidłowym trybem załatwiania skarg i wniosków powierza się kancelarii.

§ 14

Kancelaria zobowiązana jest w terminach i formie określonych przez kierownika jednostki do składania sprawozdań ze sposobu przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 15

1. Kancelaria dokonuje rocznej analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przygotowuje sprawozdanie z ww. działalności.
2. Kancelaria przedkłada kierownikowi jednostki sprawozdanie w terminie do końca miesiąca stycznia za rok poprzedni.

§ 16

1. Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków i załatwiania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim wprowadza kierownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Mieście Lubawskim.
2. Kierownik zawiadamia pracowników o wejściu w życie regulaminu i wszelkich jego zmianach.
3. Zawiadomienie, o którym mowa w ust.2 dokonuje się poprzez pisemne potwierdzenie zapoznania się pracownika z treścią regulaminu i jego zmian.
4. Kierownik na żądanie pracownika udostępnia mu do wglądu tekst regulaminu i wyjaśnia jego treść.

§ 17

Regulamin wchodzi w życie po upływie 2 tygodni od podania do wiadomości pracownikom w sposób określony w § 16.

KIEROWNIK
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
mgr Elżbieta Rogowska

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW
WNIESIONYCH DO MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W NOWYM MIEŚCIE LUBAWSKIM**

Lp.	Data wpływu	Adresat	Przedmiot skargi	Sekcja, której zlecono sprawę	Termin załatwienia	Data i numer odpowiedzi	Sposób załatwienia	Uwagi

Protokół
przyjęcia skargi – wniosku wniesionego(ej) ustnie*

W dniu 200... r. w

Pan(i)

Zamieszkały(a) w ul. nr

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

* niepotrzebne skreślić

Dyspozycja przyjmującego zgłoszenie:

- 1) Przekazano:.....
- 2) Termin wykonania:
 - a) natychmiast,
 - b) pilne,
 - c) (terminowo; bezterminowo)
- 3) Informacja:
 - a) nie mam uwag,
 - b) do wiadomości
 - c) do wykorzystania
- 4) Uwagi:
.....
.....

KIEROWNIK
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
mgr Elżbieta Rogowska