

ZARZĄDZENIE NR 20/2010

Dyrektora Domu Pomocy Społecznej „Betania” w Lublinie z dnia 17 listopada 2010r.

w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w DPS „Betania” w Lublinie.

Na podstawie § 10 ust.2 zarządzenia nr 443/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 lipca 2008r. w sprawie przyjęcia regulaminu organizacyjnego Domu Pomocy Społecznej „Betania” w Lublinie określłam zasady, załatwiania i przyjmowania skarg i wniosków - zarządzam co następuje:

§ 1

Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez DPS „Betania” poprzez niewłaściwą pracę pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe i biurokratyczne załatwianie spraw.

§2

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb mieszkańców lub pracowników.

§ 3

1. Skargi i wnioski składa się do Dyrektora DPS w formie pisemnej.
2. Skargi i wnioski można zgłaszać do Dyrektora również w formie ustnej od poniedziałku do piątku w godz. 7³⁰ - 8³⁰.
3. Skargi i wnioski mieszkańcy mogą zgłaszać do rozpatrzenia przez dyrektora również za pośrednictwem osoby pierwszego kontaktu lub pracownika socjalnego.

§ 4

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor. Rejestr skarg i wniosków składanych przez mieszkańców prowadzi pracownik socjalny, który uczestniczy w rozmowie z mieszkańcem.

2. Jeżeli Dyrektor DPS nie jest właściwy do jej rozpatrzenia w terminie nie dłuższym niż 7 dni przekazuje ją do właściwego organu powiadamiając jednocześnie składającego wniosek lub skarżącego.

§ 5

Skargę na pracownika Dyrektor może przekazać do regulacji przez właściwego przełożonego służbowego z obowiązkiem zawiadomienia dyrektora o sposobie jej załatwienia.

§ 6

Skargi i wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu miesiąca.

§ 7

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać wskazania w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, a zawiadomienie o odmownym załatwieniu ponadto powinno zawierać uzasadnienie.

§ 8

W przypadku gdy skarga lub wniosek uznana została za bezzasadną a skarżący składa ponownie skargę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności w odpowiedzi na skargę lub wniosek może zostać podtrzymane poprzednie stanowisko.

§ 9

1. Skargi i wnioski podlegają rejestracji odrębnie dla skarg i wniosków mieszkańców a odrębnie dla pozostałych skarg i wniosków.
2. Rejestracji podlegają: data wpływu, opis przedmiotu skargi lub wniosku, data i sposób załatwienia (wzór w załączeniu).

§ 10

Każda skarga lub wniosek podlegają rozpatrzeniu w toku postępowania administracyjnego zgodnie z przepisami kodeksu administracyjnego, kodeksu pracy, procedur obowiązujących w DPS „Betania” w zależności od przedmiotu skargi lub wniosku.

§ 11

Niniejsze zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Jerzy Chojnowski
spec. z zakr. org. pomocy społ.
i pomocy instytucjonalnej

Do wiadomości

wszystkich pracowników

1. Zastępca Dyrektora - *Albert*
2. Dział Administracyjno-Finansowy *Marszał*
3. Dział Medyczno-Rehabilitacyjny *Janina P.*
4. Dział opiekuńczo-terapeutyczny *Maj*
5. Dział Gospodarczo-Obsługowy *Anna*
6. Zespół pracowników socjalnych *U. Dziadek*
7. A/A.