

Zarządzenie nr 17/2010

Dyrektora Domu Pomocy Społecznej
z siedzibą w Lublinie przy ul. Ametystowej 22
z dnia 20 grudnia 2010r.

w sprawie: procedury przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej z siedzibą w Lublinie przy ulicy Ametystowej 22

Na podstawie § 8 ust. 6, § 10 ust. 2 regulaminu organizacyjnego Domu Pomocy Społecznej z siedzibą w Lublinie przy ulicy Ametystowej, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Prezydenta Miasta Lublin Nr 462/2010 z dnia 01 lipca 2010r. w sprawie przyjęcia regulaminu organizacyjnego Domu Pomocy Społecznej z siedzibą w Lublinie przy ulicy Ametystowej 22 zarządzam co następuje:

§ 1

W Domu Pomocy Społecznej z siedzibą w Lublinie przy ulicy Ametystowej 22 ustala się procedurę przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Procedurę o której mowa w § 1 stosuje się do rozpatrywania skarg i wniosków w rozumieniu art. 227 i art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

§ 3

- 1. Rejestr skarg i wniosków wpływających do DPS prowadzony jest przez pracownika zatrudnionego na wieloosobowym stanowisku ds. administracyjnych,
- 2. Wzór rejestru skarg i wniosków o którym mowa w ust. 1 określa załącznik nr 2 do zarządzenia.
- 3. Nadzór nad terminowością rozpatrywania skarg i wniosków należy do pracownika wymienionego w ust. 1 .

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Domu Pomocy Społecznej
Tomaszko
Renata Pasikowska

RADCA PRAWNY
Lb-1070
Koal
Joanna Kowalik

Procedura przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej z siedzibą przy ul. Ametystowej 22 w Lublinie

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Procedura określa zasady przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej z siedzibą przy ul. Ametystowej 22 w Lublinie, zwanym dalej „DPS”.

§ 2

Istnieje możliwość składania skarg i wniosków w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

§ 3

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez pracownika zatrudnionego na wieloosobowym stanowisku do spraw administracyjnych zwanego dalej „Pracownikiem”.
2. W siedzibie DPS w widocznym miejscu (tablica informacyjna przy wejściu do budynku), umieszcza się informację wskazującą wyznaczonego pracownika przyjmującego skargi i wnioski oraz dotyczącą przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

§ 4

1. O tym, czy dane pismo jest skargą/wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - a) zaniedbania w zakresie prawidłowej realizacji przez DPS zadań określonych rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej w sprawie domów pomocy społecznej a także skargi związane bezpośrednio z funkcjonowaniem DPS.
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników DPS, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, funkcjonowania, wzmocnienia praworządności, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców DPS.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefax, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury).
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie pracownik.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. Przyjmujący skargi i wnioski pracownik potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania.

§ 6

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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 7

W przypadku skarg na pracowników, o których mowa w § 4 ust. 2 lit.b, skargę przyjmuje ich bezpośredni przełożony.

III. Przyjęcia stron w sprawach skarg i wniosków

§ 8

Dyrektor DPS przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków w miejscu i czasie określonym w informacji o której mowa w § 3 ust. 2 .

IV. Ewidencjonowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 9

1. Wpływające do DPS skargi i wnioski, rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Pracownika. W rejestrze dokonuje się adnotacji o terminie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Pracownik zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje Dyrektorowi DPS.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Dyrektor DPS kieruje skargę lub wniosek do właściwej komórki organizacyjnej celem przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
4. Kierujący komórkami organizacyjnymi DPS ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków.
5. Przygotowany projekt odpowiedzi przedkłada się Dyrektorowi DPS celem podpisania.

§ 10

Skargi i wnioski rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 11

1. W przypadku, gdy DPS nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Dyrektor DPS niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazuje mu właściwy organ.
2. Przekazanie skargi lub wniosku następuje w formie pisma przewodniego, które sporządza się w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz pisma przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza się do akt pozostających w sekretariacie razem z kserokopią skargi lub wniosku.
3. Przesłanie oryginału skargi lub wniosku zgodnie z właściwością miejscową do organu właściwego następuje drogą listową w formie przesyłki poleconej.
4. Jeżeli sposób załatwienia skargi przez Dyrektora budzi wątpliwości lub gdy skarga dotyczy bezpośrednio Dyrektora DPS, skargę taka przekazuje się Prezydentowi Miasta Lublin za pośrednictwem Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych.

§ 12

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 13

1. Wpływające do DPS skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy może nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
3. O każdym niezalogowaniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zalogować skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin zaalogowania sprawy.

§ 14

W przypadku skargi wniesionej przez radnego we własnym imieniu albo przekazania do zaalogowania skargi innej osoby, zalogować się radnego o sposobie zaalogowania skargi, a gdy jej zaalogowanie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień- także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

§ 15

1. O sposobie zaalogowania skargi lub wniosku zalogować się pisemnie wnoszącego.
2. Zalogowanie o odmownym zaalogowaniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 16

W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - Dyrektor DPS do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 17

Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencją stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do sekretariatu. W aktach komórki merytorycznej mogą pozostać kopie tych dokumentów.

V. Postanowienia końcowe

§ 18

1. Nikt nie może narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu zalogowania skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.

2. Dyrektor DPS przeciwdziała hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji- do publikacji- o znamionach skargi lub wniosku.

§ 19

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46).

DYREKTOR
Domu Pomocy Społecznej

Renata Pasikowska

Protokół przyjęcia skargi, wniosku* wniesionej (go) ustnie

w dniur.w.....

(nazwa komórki)

Pani (Pan).....

zamieszkała(y) w

(miejscowość, ulica i nr domu/mieszkania)

wnosi ustnie do protokołu skargę, wniosek* o następującej treści:

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

Osoba wnosząca dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.....

2.....

3.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:.....

(podpis osoby przyjmującej- imię, nazwisko, stanowisko służbowe)

Protokół podpisał:.....

(podpis wnoszącego lub osoby przez niego upoważnionej)

***niepotrzebne skreślić**