

## ZARZADZENIE NR 7/2022

Dyrektora Domu Pomocy Społecznej im. W. Michelisowej w Lublinie  
z dnia 30 maja 2022 r.

### w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej im. W. Michelisowej w Lublinie

Na podstawie Działu VIII „Skargi i wnioski” ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 poz 735, zm.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2320 oraz z 2021 r. poz. 1491 i poz. 2052), § 1 ust. 1 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 § 4 ust. 8 Regulaminu Organizacyjnego Domu Pomocy Społecznej im. W. Michelisowej w Lublinie przyjętego zarządzeniem nr 111/9/2020 r. Prezydenta Miasta Lublin z dnia 22 września 2020 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu Organizacyjnego Domu Pomocy Społecznej im. W. Michelisowej w Lublinie, zarządzam, co następuje:

#### § 1

1. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu lub za pomocą telefaksu lub poczty elektronicznej.
2. Skargi lub wnioski wnoszone ustnie przyjmowane są przez sporządzenie protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres oraz zwięzły opis treści sprawy.
3. Wnioski i skargi złożone na piśmie są rejestrowane w książce skarg i wniosków z zaznaczeniem przedmiotu skargi, daty wpływu i sposobu załatwienia.
4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Skarga lub wniosek rozpatrywana jest pisemnie w ciągu 2 tygodni od daty złożenia. Skarga ustna rozpatrywana jest ustnie niezwłocznie, lub jeśli to nie jest możliwe, pisemnie w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym.
6. Skarżący lub wnioskujący otrzymują klauzulę informacyjną dot. ochrony danych osobowych przy pierwszych czynnościach do nich skierowanych.

#### § 2

1. Propozycje odpowiedzi na złożoną skargę lub wniosek przygotowują kierownicy komórek organizacyjnych Domu lub osoby zatrudnione na stanowiskach samodzielnych w zakresie dotyczącym ich zadań.
2. Ostateczną decyzję o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku podejmuje Dyrektor, a w czasie jego nieobecności, Zastępca Dyrektora.
3. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują osoby wymienione w ust. 2.

#### § 3

1. Skargi i wnioski od mieszkańców Domu przyjmuje Dyrektor lub Zastępca Dyrektora od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania.
2. Skargi i wnioski od osób nie będących mieszkańcami Domu przyjmuje Dyrektor lub Zastępca Dyrektora w poniedziałki w godzinach od 8.00 do 12.00.
3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

4. Informacja o możliwości wniesienia skargi lub wniosku umieszczona jest na tablicy informacyjnej w budynku przy ul. Archidiakońskiej 5 oraz w sekretariacie Domu.

§ 4

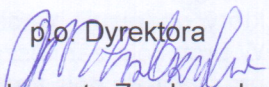
1. Wykonanie zarządzenia w zakresie prowadzenia książki skarg i wniosków oraz monitorowania terminów odpowiedzi powierzam inspektorowi ds. pracowniczych.
2. Wykonanie zarządzenia w zakresie analizy przedmiotu skargi lub wniosku oraz sporządzenia propozycji odpowiedzi na złożoną skargę lub wniosek powierzam kierownikom komórek organizacyjnych Domu oraz osobom zatrudnionym na stanowiskach samodzielnych w zakresie dotyczącym ich zadań.

§ 5

Traci moc zarządzenie nr 8/2013 r. Dyrektora Domu Pomocy Społecznej im. W. Michelisowej w Lublinie z dnia 6 sierpnia 2013 r. w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Domu Pomocy społecznej im. W. Michelisowej w Lublinie.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

p.o. Dyrektora  
  
Małgorzata Zembrzuska