

ZARZĄDZENIE NR 13/09

DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ z dnia 20. 08. 2009 r.

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania petycji, skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach.

Na podstawie: rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 poz.46), § 9 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach:

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzić „Regulamin w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach”, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję kierowników wewnętrznych komórek organizacyjnych, podległych im pracowników oraz pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach, do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§ 3

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia powierzam głównemu księgowemu i kierownikom działów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Rydułtowach
mgr Halina Kotala

Regulamin w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (w tym również interwencji i interpelacji) w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. W widocznym miejscu w budynkach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach należy umieścić informacje wskazujące osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej .
we wtorki i czwartki w godzinach od 10:00 – 12:00.
 - b) kierownicy komórek organizacyjnych MOPS
w poniedziałki i środy w godzinach od 10:00 – 12:00.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie do protokołu osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.

4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej przyjmuje kancelaria – sekretariat Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście 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 rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach prowadzony jest w kancelarii – sekretariacie.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do kancelarii – sekretariatu, celem wpisania ich do dziennika korespondencyjnego oraz zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach wyznacza komórkę organizacyjną lub pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
6. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach.

7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać:
 - a) oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi,
 - b) wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona,Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
8. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
10. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością wnikliwie i terminowo.
11. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
12. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
13. 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 organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją z postępowania przechowywane są w komórce organizacyjnej wyznaczonej do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Komórka organizacyjna odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi lub wniosku nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku komórka organizacyjna odpowiedzialna za załatwienie skargi lub wniosku przekazuje kserokopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do kancelarii – sekretariatu, celem odnotowania w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Rozpatrywanie skarg i wniosków przekazywanych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach przez organy wyższego stopnia oraz inne instytucje

1. Organ wyższego stopnia może przekazać rozpatrzenie skargi lub wniosku do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku przekazanej przez organ wyższego stopnia polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym przez powyższy organ.
3. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przedstawia się organowi wyższego stopnia celem zatwierdzenia w trzech egzemplarzach, z których jeden przekazywany jest osobie wnoszącej skargę lub wniosek, drugi zostaje

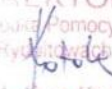
w dokumentach komórki organizacyjnej rozpatrującej skargę lub wniosek, a trzeci kierowany jest do organu wyższego stopnia.

4. Przy rozpatrywaniu skarg lub wniosków przesłanych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach lub opublikowanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne w formie materiałów prasowych lub innych wiadomości, należy odpowiedź przygotować w porozumieniu z Burmistrzem Miasta Rydułtowy oraz dodatkowo poinformować o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach lub podjętych środkach i działaniach.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r. Nr. 5, poz. 46).

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Rydułtowach

mgr Halina Kotala

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 200....r., w

(nazwa instytucji)

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.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

.....
Wnoszący

* niepotrzebne skreślić

