

Regulamin

organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Ostródzie.

I. Postanowienia ogólne:

1. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - 1) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora MOPS,
 - 2) Kierownika Działu – należy przez to rozumieć Kierowników Działów w MOPS,
 - 3) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza lub Wiceburmistrza Miasta Ostródy,
 - 4) komórkach – należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze MOPS jednostki organizacyjne (działy, sekcje) oraz jednoosobowe stanowiska pracy,
 - 5) przyjmującym zgłoszenie – należy przez to rozumieć kierownika jednostki organizacyjnej wchodzącej w skład struktury MOPS, pracownika sekretariatu,
 - 6) MOPS – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ostródzie.
 - 7) skardze – należy przez to rozumieć zgłoszenie o zaniedbaniu lub nienależytym wykonywaniu zadań przez właściwy organ - MOPS albo przez jego 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.

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

§ 1

1. Sekretariat prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do MOPS oraz rejestr interesantów przyjętych przez Dyrektora i Kierowników Działów w sprawach skarg i wniosków.
2. Wykaz rubryk centralnego rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Przyjmowanie, koordynowanie i wyjaśnianie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków powierza się Kierownikowi Działu Administracji i Realizacji Świadczeń.

§ 2

1. Dyrektor MOPS przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰.
2. Dyrektor oraz Kierownicy Działów – podczas nieobecności Dyrektora, zobowiązani są do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków – pilnych lub nie cierpiących zwłoki, codziennie w godzinach pracy MOPS.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków:

§ 3

1. Pracownicy MOPS są zobowiązani do natychmiastowego przekazywania w drodze służbowej do Sekretariatu 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 przyjmujący zgłoszenie zapisuje w formie protokołu, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.
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 MOPS, nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu pozostawia się bez rozpatrzenia.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

§ 4

1. Po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku Dyrektor kieruje je do działu Administracji i Realizacji Świadczeń, dekretując „skarga-wniosek”.
2. Kierownik Działu Administracji i Realizacji Świadczeń dokonuje rejestracji skargi, wniosku w sekretariacie i w ramach sprawowanej funkcji koordynacyjnej przekazuje sprawę do wyjaśnienia właściwej komórce MOPS.
3. Komórka merytoryczna w terminie nie dłuższym niż 14 dni wyjaśnia sprawę i przygotowuje projekt odpowiedzi w uzgodnieniu z właściwym przełożonym.

4. Projekt odpowiedzi w formie pisemnej (lub/i elektronicznej) - po uzgodnieniu z właściwym Kierownikiem Działu - wraz z aktami dotyczącymi danej sprawy komórka ma obowiązek przekazać do Dyrektora.
5. Na prośbę Dyrektora komórka składa również dodatkowe informacje w przedmiotowej sprawie.
6. Dyrektor zatwierdza ostateczną wersję odpowiedzi do wnoszącego skargę współpracując - zasięgając w razie potrzeby opinii Radców Prawnych.
7. Dyrektor może przeprowadzić kontrolę "skargową" w zakresie sprawdzenia poprawności postępowania przy rozpatrywaniu sprawy.
8. Przy rozpatrywaniu skarg lub wniosków przesłanych do MOPS 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 MOPS; oraz dodatkowo poinformować o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.
10. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych przez Burmistrza stosuje się procedurę określoną w niniejszym regulaminie z tym że do Burmistrza, Dyrektor przekazuje projekt odpowiedzi wraz z ewentualną dodatkową informacją.

§ 5

1. Skargi i wnioski składane do Burmistrza wnoszone ustnie a zapisane w formie protokołu, MOPS rozpatruje w terminie zakreślonym przez Burmistrza lecz nie dłuższym niż 14 dni.
2. Rozpatrzenie polega m.in. na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji przygotowuje właściwa komórka merytoryczna i przekazuje ją do Dyrektora.
3. Dalsze postępowanie zgodne z dyspozycją Burmistrza i po uzgodnieniu z Dyrektorem koordynuje Kierownik działu Administracji i Realizacji Świadczeń.

§ 6

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

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje i protokołuje pracownik sekretariatu lub inny wyznaczony albo obecny przy zgłoszeniu pracownik.
2. Przy zgłoszeń indywidualnych, o ile tak zastrzega sobie osoba zgłaszająca, protokół sporządza osobiście Dyrektor / Kierownik Działu.

3. Odpowiedzialna komórka rozpatruje skargi bądź wnioski w terminie zakreślonym przez Dyrektora lecz nie dłuższym niż 14 dni.
4. Rozpatrzenie polega m.in. na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji przygotowuje właściwa komórka merytoryczna i przekazuje ją do kierownika działu Administracji i Realizacji Świadczeń.
5. Kierownik działu przekazuje informację wraz z aktami sprawy Dyrektorowi najpóźniej na dwa dni przed rozmową z interesantem.
6. Kierownik właściwej komórki zobowiązany jest do stawienia się u Dyrektora w terminie określonym w protokole, w celu zreferowania sprawy.
7. Dyrektor określa dalsze dyspozycje odnośnie złożonej skargi bądź wniosku.
8. Dalsze postępowanie zgodne z dyspozycją Dyrektora koordynuje Kierownik Działu Realizacji Świadczeń.

§ 7

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.

§ 8

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 Dyrektor 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.

§ 9

1. Kopie odpowiedzi na skargi i wnioski przechowywane są w dziale Administracji i Realizacji Świadczeń.

2. W widocznym miejscu w budynku głównym MOPS oraz jednostkach organizacyjnych wchodzących w skład struktury MOPS należy umieścić informacje wskazujące osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

IV. Postanowienia końcowe:

§ 10

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

§ 11

Nadzór nad prawidłowym trybem załatwiania skarg i wniosków powierza się Kierownikowi działu Administracji i Realizacji Świadczeń.

§ 12

Kierownicy komórek organizacyjnych są zobowiązani – w terminach i formie określonych przez Dyrektora - do składania sprawozdań ze sposobu przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 13

1. Kierownik działu Administracji i Realizacji Świadczeń dokonuje rocznej analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przygotowuje sprawozdanie z ww. działalności.

2. Kierownik działu Administracji i Realizacji Świadczeń przedkłada Dyrektorowi sprawozdanie w terminie do końca miesiąca stycznia za rok poprzedni.

§ 14

Kierownicy jednostek organizacyjnych MOPS zobowiązani są do zapoznania pracowników z treścią Zarządzenia i przestrzegania trybu załatwiania skarg i wniosków.