

Zarządzenie nr 27/2009
Dyrektora Miejskiego Centrum Usług Socjalnych
z dnia 9 kwietnia 2009 roku

**w sprawie wprowadzenia Instrukcji w sprawie przyjmowania,
ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim
Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu**

Na podstawie art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz. U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r. Nr 5 poz. 46) oraz §5 Statutu Miejskiego Centrum Usług Socjalnych stanowiącego załącznik do uchwały nr LIII/3237/06 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 26 października 2006r. w sprawie nadania Statutu Miejskiemu Centrum Usług Socjalnych (Biuletyn Urzędowy RMW z 14 lipca 2006r. Nr 7, poz. 241) zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadza się do stosowania Instrukcję w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu.

§2

Zobowiązuje się kierowników komórek organizacyjnych Miejskiego Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu oraz bezpośrednich przełożonych pracowników do zapoznania pracowników z zapisami niniejszego zarządzenia.

§3

Uchyla się Zarządzenie nr 14/2004 Dyrektora Miejskiego Zarządu Domów Pomocy Społecznej z dnia 1 stycznia 2004r. dotyczące wprowadzenia „Instrukcji w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zarządzie Domów Pomocy Społecznej we Wrocławiu”.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

D Y R E K T O R

JANUSZ NALĘPCZYŃSKI

Instrukcja w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu

I Postanowienia ogólne

§1

Instrukcja określa zasady przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Usług Socjalnych, zwanym dalej "MCUS."

§2

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

§3

1. Skargi i wnioski przyjmowane są w sekretariacie przez pracownika na stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu przy ul. Mącznej 3.
2. Dopuszczalne jest przyjmowanie skarg i wniosków za pośrednictwem:
 - 1) pracownika Zespołu Pracowników Socjalnych;
 - 2) pracownika Działu Usług Opiekuńczych;
 - 3) pracownika Zespołu Dziennych Domów Pomocy Społecznej.
3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2, wymagane jest zarejestrowanie pisma w komórce organizacyjnej, o której mowa w pkt. 1-3 ust. 2 i niezwłoczne przekazanie skargi lub wniosku pracownikowi na stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu.
4. W siedzibie każdego domu pomocy społecznej oraz dziennego domu pomocy społecznej, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących skargi i wnioski.
5. Informacja, o której mowa w ust. 4 wywieszona jest:
 - 1) w Domu Pomocy Społecznej przy ul. Mącznej 3 przy wejściu do sekretariatu Dyrektora MCUS;
 - 2) w pozostałych domach pomocy społecznej przy wejściu do pokoju koordynatora Zespołu Pracowników Socjalnych oraz kierownika Działu Usług Opiekuńczych;
 - 3) w dziennych domach pomocy społecznej przy wejściu do pokoju kierownika dziennych domów pomocy społecznej.

§4

1. O tym, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez kierowników komórek organizacyjnych MCUS albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, funkcjonowania, wzmacniania praworządności, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców domów pomocy społecznej, klientów dziennych domów pomocy społecznej oraz klientów usług opiekuńczych.

II Przyjmowanie skarg i wniosków

§5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaxu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej Instrukcji).
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 należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§7

W przypadku skargi na pracowników, o których mowa §3 ust. 2 pkt 1-3, skargę przyjmuje ich bezpośredni przełożony.

III Przyjęcia stron w sprawach skarg i wniosków

§ 8

Dyrektor MCUS przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach od 8.00 do 15.00, a w każdą środę w godzinach od 8.00 do 16.30.

IV Ewidencjonowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§9

1. Wpływające do MCUS skargi i wnioski, rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w sekretariacie, przez pracownika na stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu.
2. Pracownik, o którym mowa w ust.1, zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje Dyrektorowi MCUS.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Dyrektor MCUS kieruje skargę lub wniosek do właściwej komórki organizacyjnej MCUS celem przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
4. Kierownicy komórek organizacyjnych MCUS ponoszą odpowiedzialność za nienależyte i nieterminowe załatwianie skarg i wniosków.

5. Przygotowany projekt odpowiedzi przedkłada się Dyrektorowi MCUS celem podpisania.
6. W rejestrze o którym mowa w ust.1, pracownik na samodzielny stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu dokonuje adnotacji o terminie załatwienia skargi lub wniosku.

§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 MCUS nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Dyrektor MCUS 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.

§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 MCUS 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 niezakończonym skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§14

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

§15

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§16

1. 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 MCUS do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.
2. O załatwieniu skargi wniesionej ponownie w sposób określony w ust. 1, Dyrektor MCUS zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 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

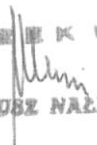
1. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.
2. Dyrektor MCUS przeciwdziała hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji - do publikacji - o znamionach skargi lub wniosku.

§19

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Instrukcji 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 2002r. Nr 5 poz. 46).

§20

Instrukcja wchodzi w życie z dniem 09.04.2009r.

DYREKTOR

JANUSZ NALECKI

Osoba wnosząca dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1
- 2
- 3
- 4

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:.....
(podpis osoby przyjmującej - imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

Protokół podpisał:.....
(podpis wnoszącego lub osoby przez niego upoważnionej)