DPS.I.0510.1.2018
SZO-26

ZARZĄDZENIE Nr 3/2018
DYREKTORA DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ „BORÓWEK"
im. Krystyny Bochenek
z dnia 13 marca 2018 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie § 24 ust. 3 Regulaminu organizacyjnego Domu Pomocy Społecznej w Borówku (Uchwała Nr 72/2011 Zarządu Powiatu Łowickiego z dnia 16 maja 2011 r.), w związku z § 2 i § 3 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), zarządzam:

§ 1. Wprowadzam do stosowania „Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej „Borówek"" stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2 Wykonanie zarządzenia powierzam Kierownikowi działu Administracyjno-Gospodarczego w Domu Pomocy Społecznej „Borówek".

§ 3 Zarządzenie obowiązuje od dnia wprowadzenia.

DYREKTOR

Otrzymują:

1. Kierownik działu T-O –
2. Kierownik działu A-G –
3. Inspektor ds. kadr –

Załącznik do Zarządzenia Nr 3/2018
Dyrektora DPS „Borówek"
z dnia 13.03.2018 r.

Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Domu Pomocy Społecznej „Borówek"

Rozdział I

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
   1) pismem przesyłanym na adres: Dom Pomocy Społecznej „Borówek" im. Krystyny Bochenek, Borówek 56, 99-423 Bielawy;
   2) pismem złożonym w sekretariacie Domu Pomocy Społecznej „Borówek" w dniach pracy administracji Domu, w godzinach 8.00-14.00;
   3) faksem na nr 46/839-21-14;
   4) pocztą elektroniczną na adres: dpsborowek@poczta.onet.pl;
   5) ustnie do protokołu.
2. Interesantów w sprawie skarg i wniosków przyjmują:
   1) Dyrektor Domu Pomocy Społecznej „Borówek" lub wyznaczony przez niego pracownik w każdy poniedziałek w godzinach 13.00-16.00;
   2) kierownicy komórek organizacyjnych Domu Pomocy Społecznej „Borówek" w dniach pracy administracji Domu, w godzinach 8.00-14.00.
3. Skargi i wnioski składane pisemnie oraz nadsyłane drogą elektroniczną powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeśli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści skargi. Przyjmujący skargę lub wniosek jest zobowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku składanych w formie ustnej określony jest w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

Rozdział II

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Domu Pomocy Społecznej „Borówek" są niezwłocznie rejestrowane w dzienniku korespondencji w sekretariacie Domu, po czym podlegają dekretacji przez Dyrektora lub osobę zastępującą ze wskazaniem trybu postępowania oraz komórki organizacyjnej właściwej do jej wyjaśnienia.
2. Skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez dział Administracyjno-Gospodarczy w sekretariacie Domu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Pracownik sekretariatu dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia.
4. Jeżeli Dyrektor nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazuje się skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego wskazując właściwy organ.
5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komórki organizacyjne Domu prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.

6. Kierownicy komórek organizacyjnych lub pracownicy zatrudnieni na stanowiskach samodzielnych ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwienie skarg i wniosków, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej przedmiotem skargi lub wniosku.

7. Rozpatrzenie oraz przygotowanie odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące:

   1) zadań lub działalności Domu oraz jego pracowników należy do Dyrektora;

   2) zadań lub działania poszczególnych komórek organizacyjnych i samodzielnych stanowisk pracy należy do kierowników tych komórek.

8. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi.

9. Kierownicy komórek organizacyjnych Domu lub pracownicy samodzielni są upoważnieni do żądania złożenia w określonym terminie wszelkich koniecznych wyjaśnień i informacji w celu załatwienia skarg i wniosków.

10. Wpływające do Domu skargi i wnioski winny być załatwiane starannie i bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni.

11. W razie nie załatwienia skargi czy wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 10, w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu 60 dni.

12. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 10 i 11, należy zawiadomić o tym skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

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

14. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem ich rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.

15. Po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających skargę lub wniosek wraz z projektem odpowiedzi oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego prowadzący sprawę przekazuje Dyrektorowi do akceptacji.

16. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z odpowiedzią oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego prowadzący sprawę przekazuje do sekretariatu Domu.

17. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor Domu.

Rozdział III

Nadzór i kontrola nad prawidłowością załatwiania skarg i wniosków

1. Bieżącą kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Kierownik działu Administracyjno-Gospodarczego.

2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje Dyrektor Domu.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

DYREKTOR

Załącznik nr 1
do Regulaminu przyjmowania,
rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków
w DPS „Borówek"

(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej/ego ustnie

W dniu ..... w Borówku

Pan/Pani .....
(imię i nazwisko)

Zamieszkały/a w ....., ul. .....

Wnosi w formie ustnej do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1) .....
2) .....
3) .....

Protokół został Wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził: Podpis wnoszącego

....

* - niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2
Do Regulaminu przyjmowania,
Rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków
W DPS „Borówek"

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Forma wniesienia skargi/wniosku (ustna, pisemna)	Imię i nazwisko lub nazwa podmiotu oraz adres	Przedmiot skargi/wniosku	Data przekazania do rozpoznania	Nazwa przyjmującego skargę/wniosek	Data udzielonej odpowiedzi	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10