

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ W CETUNIU

I. PRZEDMIOT I CEL PROCEDURY

Przedmiotem procedury jest opis sposobu postępowania w czynnościach związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków, wskazanie szczegółowych wytycznych i działań jakie powinny zostać zastosowane.

II. ODPOWIEDZIALNOŚĆ :

Za wprowadzenie i nadzór nad odpowiednim stosowaniem odpowiada Starszy inspektor ds. kadr i administracji.

III. INFORMACJE OGÓLNE :

1. Istnieje możliwość składania skarg i wniosków w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
2. O tym, czy dane pismo jest skargą/wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
3. Skargi i zażalenia mieszkaniowców może zgłaszać;
 - a) personelowi dyżurnemu,
 - b) osobie pierwszego kontaktu,
 - c) kierownikom Działów,
 - d) dyrektorowi Domu,
 - e) Staroście Koszalińskiemu.

Osoby wymienione pod lit. a,b i c zobowiązane są do niezwłocznego przekazania skargi/wniosku dyrektorowi Domu.

Przedmiot skargi lub wniosku

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - a) zaniedbanie w zakresie prawidłowej realizacji przez DPS zadań określonych rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej w sprawie domów pomocy społecznej a także skargi związane bezpośrednio z funkcjonowaniem DPS,
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników DPS, naruszenie praworządności lub interesów skarżących a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, funkcjonowania, wzmacniania praworządności, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców DPS.

IV. TRYB POSTĘPOWANIA :

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie na adres: **Dom Pomocy Społecznej, Cetuń 6, 76-010 Polanów**
 - za pomocą telefaksu na nr. **94 318 82 00**,
 - poczty elektronicznej na adres:
dps.cetun@powiat.koszalin.pl
sekretariat@dpscetun.pl,
 - a także ustnie do protokołu.
 2. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora:
 - w każdy poniedziałek - w godzinach od 13⁰⁰ do 14³⁰,
 - czwartek od 15.00 do 16.00,
 - w pozostałe dni tygodnia po uzgodnieniu telefonicznym.
 - b) pracownika sekretariatu w dni robocze od godz. 7.00 do 15.00.
 3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół.
 4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
 5. W protokole zamieszcza się:
 - datę przyjęcia skargi lub wniosku,
 - imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek,
 - zwięzły opis sprawy.
- Protokół podpisują: osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej przyjmuje sekretariat DPS.
 7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
 8. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego , jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu , pozostawia się bez rozpatrzenia.
 9. 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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sekretariacie Domu Pomocy Społecznej w Cetuniu.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
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 sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.
4. Pracownik zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje dyrektorowi DPS.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Domu jest dyrektor.
2. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor DPS może przekazać skargę do rozpatrzenia kierownikowi Działu, którego skarga dotyczy lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
3. W przypadku złożonego problemu Dyrektor DPS wyznacza Zespół do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzeczności służbowej.
5. 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.
6. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
7. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż **w terminie jednego miesiąca**.
8. W sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy może nastąpić **nie później niż w ciągu dwóch miesięcy**.
9. O każdym przypadku niezakończona sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 6 i 7 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
10. Skarga złożona na postępowanie dyrektora Domu Pomocy Społecznej jest bezzwłocznie przekazywana do Starosty Koszalińskiego.
11. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi DPS.
12. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.
13. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury, powinno zawierać:
 - oznaczenie organu lub osoby, od którego pochodzi,
 - wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek został załatwiony,
 - podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku,
14. 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.
15. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
16. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
17. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
18. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

19. 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 DPS do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

20. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz załącznikami stanowiącymi dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do sekretariatu.

21. W przypadku załatwienia skargi nie zgodnie z oczekiwaniami wnoszącego może on wnieść skargę do innych instytucji rozpatrujących skargi obywateli.

22. Skargę (wniosek) i płynące z nich doświadczenia dyrektor lub kierownicy Działów omawiają na najbliższej odprawie z personelem.

23. Jeśli w toku rozpatrywania skargi/wniosku sformułowano wnioski i/lub zalecenia do wprowadzenia w życie kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza dyrektor Domu.

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Domu.

2. Sekretariat nadaje numer sprawy zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.

3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

Z UP. DYREKTORA

KIEROWNIK GOSPODARczo - TECHNICZNY
Witold Downar

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20 r., w

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i)

zamieszkały(a) w przy 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.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

.....

Wnoszący

** niepotrzebne skreślić*

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data i znak pisma	Nasz znak	Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku)	Przedmiot skargi (wniosku)	Termin załatwienia skargi (wniosku)
1	2	3	4	5	6	7

ZAWIADOMIENIE

o sposobie załatwienia skargi/wniosku*

W wyniku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku* nr.

złożonej/złożonego* przez: w dniu:

a dotyczącej/dotyczącego*:

.....

.....

.....

.....

podjęto następujące czynności wyjaśniające:

.....

.....

.....

.....

i ustalono, że:

.....

.....

.....

.....

Uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie: (w przypadku odmownego załatwienia skargi lub wniosku):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego
osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku)

* *niepotrzebne skreślić*