

ZARZĄDZENIE Nr 19/2012
DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W BYDGOSZCZY
z dnia 2 lutego 2012 r.

w sprawie ustalenia Procedury Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy

Na podstawie § 10 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 79/11 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z dnia 30 grudnia 2011r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy

zarządza się, co następuje:

§ 1. Ustalam Procedurę Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie Nr 23/2003 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z dnia 14 kwietnia 2003r. w sprawie ustalenia Procedury Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bydgoszczy
Renaia Dębńska
Renaia Dębńska

Sprawdzono pod względem
formalno-prawnym

Bydgoszcz, dnia *02.02.2012*

Sulimona Szarata
Rada Prawny
Bd - 989

Procedura
Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy

I. Postanowienia ogólne

§ 1. Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, które pozostają w związku z wykonywanymi przez Ośrodek zadaniami.

§ 2. Przepisy Procedury mają zastosowanie do wszystkich pracowników zatrudnionych w Ośrodku, bez względu na zajmowane stanowisko.

§ 3. Ilekroć w procedurze jest mowa o:

1. Procedurze – należy przez to rozumieć Procedurę Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.
2. Ośrodka – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.
3. Pracownikowi – należy przez to rozumieć każdego pracownika zatrudnionego w Ośrodku, bez względu na zajmowane stanowisko.
4. jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć podmioty wymienione w Załączniku Nr 2 do Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka.
5. komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć podmioty wyszczególnione w Załączniku Nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka.

§ 4.1. Każdy ma prawo wnieść skargę lub wniosek na działalność Ośrodka, na zasadach określonych w niniejszej procedurze.

2. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeśli działał w granicach dozwolonych prawem.

§ 5. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna lub tytuł.

§ 6.1. Skargi lub wnioski na działalność Ośrodka mogą być wnoszone listownie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. Ustnie do protokołu, skargi i wnioski przyjmowane są codziennie, w siedzibie Ośrodka, w godzinach urzędowania.

3. W każdej komórce organizacyjnej Ośrodka, zlokalizowanej poza siedzibą Ośrodka, umieszcza się w widocznym miejscu, informację wskazującą podmiot właściwy do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

II. Skargi

§ 7. 1. Podmiotem właściwym do przyjmowania skarg na działalność, zachowanie lub czynności pracowników komórek organizacyjnych i kierowników jednostek organizacyjnych jest Kierownik Działu Organizacyjno-Administracyjnego Ośrodka.

2. Podmiot określony w ust. 1, przekazuje skargę do rozpatrzenia, w toku postępowania wyjaśniającego, pracownikowi merytorycznemu, zajmującemu się tą problematyką.

3. Pracownik, kierownik komórki, kierownik jednostki organizacyjnej, którego skarga dotyczy, są zobowiązani do czynnego uczestnictwa w postępowaniu wyjaśniającym, do złożenia wyczerpujących wyjaśnień, celem obiektywnego rozpatrzenia skargi.

4. Podmiotem właściwym do przyjmowania i rozpatrywania skarg na działalność, zachowanie lub czynności Zastępcy Dyrektora, Głównego Księgowego i Kierownika Działu Organizacyjno-Administracyjnego jest Dyrektor Ośrodka.

5. Podmiotem właściwym do przyjmowania i rozpatrywania skarg na działalność, zachowanie lub czynności Dyrektora Ośrodka jest Prezydent Miasta Bydgoszcz.

§ 8. Podmiotem właściwym do przyjmowania i rozpatrywania skarg na działalność, zachowanie lub czynności pracowników jednostek nadzorowanych przez Ośrodek jest kierownik tej jednostki organizacyjnej.

§ 9. Jeśli podmiot, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi. O przekazaniu skargi zawiadamia się równocześnie skarżącego.

§ 10.1. W przypadku zgłoszenia skargi ustnie, do protokołu, przyjmujący skargę sporządza protokół, wg. załączonego wzoru. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy i własnoręczny podpis.

2. W przypadku zgłoszenia skargi pocztą elektroniczną, niezbędne jest podanie imienia i nazwiska skarżącego oraz formy doręczenia odpowiedzi na skargę i adresu w komunikacji elektronicznej, jeśli strona wyraziła wolę otrzymania odpowiedzi na skargę w tej formie, zgodnie z rozumieniem przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565).

§ 11. Skargi nie zawierające nazwiska, adresu i własnoręcznego podpisu wnoszącego skargę, pozostawia się bez rozpoznania.

§ 12. 1. Jeśli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.

2. Podmiot właściwy do rozpatrzenia skargi powinien ją załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

3. O każdym przypadku nie załatwienia skargi w terminie, określonym w ust. 2, podmiot właściwy obowiązany jest zawiadomić skarżącego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

4. O sposobie załatwienia sprawy zawiadamia się skarżącego.

§ 13. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, zgodnie z art. 239 kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko, z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania skarżącego.

III. Wnioski

§ 14. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy polepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 15. 1. Podmiotem właściwym do przyjmowania i rozpatrywania wniosków jest Kierownik Działu Organizacyjno-Administracyjnego.

2. Jeśli wniosek dotyczy nadzorowanej jednostki organizacyjnej, podmiotem właściwym do jego rozpatrzenia jest kierownik tej jednostki.

§ 16. 1. Jeśli podmiot, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu 7 dni przekazać go właściwemu organowi.

2. W sprawie terminu załatwiania wniosków stosuje odpowiednio przepis § 12 ust 2.

§ 17. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku, służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w Rozdziale II niniejszej Procedury.

§ 18. Do procedury przyjmowania i rozpatrywania wniosków stosuje się odpowiednio przepisy od § 7 do § 13 włącznie.

IV. Postanowienia końcowe.

§ 19. Podmiot rozpatrujący skargę lub wniosek może podjąć stosowne środki w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstania.

§ 20. 1. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w trybie określonym w przepisach Rozdziałów II i III niniejszej Procedury.

2. Właściwy podmiot zawiadamia, w przepisany terminie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo o ich przekazaniu innemu organowi w celu załatwienia, również redakcję, jeżeli zażądała takiego zawiadomienia.

3. Przepis ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do skarg i wniosków przekazanych przez organizacje społeczne.

§ 21. W procedurze rozpatrywania skarg i wniosków mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), Zarządzenie Nr 10/2012 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy z dnia 19 stycznia 2012r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi - wniosku wniesionego(ej) ustnie *)

W dniu 20..... r. w
.....
(nazwa podmiotu)

Ob.
zamieszkały(a) w ul. nr
wnosi ustnie do protokołu następując..... skargę - wniosek *)

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków *)

- 1)
- 2)
- 3)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.
Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej *)

*) niepotrzebne skreślić