

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

Postanowienia ogólne

§ 1

Instrukcja określa zasady przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu, zwanym dalej „MCUS”.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być składane w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie pracownik, o którym mowa w ust. 3 i 4.
3. Skargi i wnioski przyjmowane są w sekretariacie przez pracownika na samodzielnym stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu.
4. Dopuszczalne jest przyjmowanie skarg i wniosków za pośrednictwem pracownika:
 - 1) Zespołu Pracy Socjalnej i Terapii Zajęciowej;
 - 2) Działu Usług Opiekuńczych;
 - 3) Zespołu Dziennych Domów Pomocy Społecznej.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 wymagane jest zarejestrowanie pisma bądź protokołu, w komórce organizacyjnej, której pracownik przyjął skargę lub wniosek i niezwłoczne przekazanie skargi lub wniosku pracownikowi na samodzielnym stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu.
6. Przyjmujący skargi i wnioski pracownik potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. W przypadku skargi na pracowników, o których mowa w ust 3 i 4, skargę przyjmuje ich bezpośredni przełożony.

§ 3

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie 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.

§ 4

1. O tym czy dane pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez kierowników lub koordynatorów 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 ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców domów pomocy społecznej, dziennych domów pomocy społecznej oraz klientów usług opiekuńczych.

§ 5

1. W siedzibie każdego domu pomocy społecznej, dziennego domu pomocy społecznej oraz Działu Usług Opiekuńczych w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą komórkę organizacyjną MCUS lub wyznaczonych pracowników przyjmujących skargi i wnioski.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1 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 i Terapii Zajęciowej oraz Kierownika Działu Usług Opiekuńczych;
 - 3) w dziennych domach pomocy społecznej przy wejściu do pokoju kierownika Zespołu Dziennych Domów Pomocy Społecznej.

§ 6

1. Dyrektor MCUS przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków po uprzednim umówieniu się: codziennie w godzinach od 8.00 do 15.00 i w każdą środę w godzinach od 8.00 do 16.30.

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i przechowywanie skarg i wniosków

§ 7

1. Wpływające do MCUS skargi i wnioski rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym w sekretariacie przez pracownika na samodzielnym stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu.
2. Pracownik, o którym mowa w ust. 1, zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje Dyrektorowi MCUS.

3. Dyrektor MCUS kieruje skargę lub wniosek do właściwego kierownika, koordynatora komórki organizacyjnej lub pracownika na samodzielnych stanowisku celem załatwienia skargi lub wniosku. Pracownik, do którego Dyrektor skierował skargę lub wniosek ponosi odpowiedzialność za nienależyte i nieterminowe załatwianie skargi lub wniosku.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Kierownik lub koordynator komórki organizacyjnej, o którym mowa w ust. 3, przekazuje podległemu pracownikowi, zwanemu dalej właściwym pracownikiem, skargę lub wniosek w celu przygotowania projektu odpowiedzi na przedmiotową skargę lub wniosek.
6. Właściwy pracownik zakłada i rzetelnie prowadzi, w formie pisemnej, **metrykę skargi lub wniosku**, której wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji. Metryka skargi lub wniosku, wraz z dokumentami do których odsyła, jest integralną częścią dokumentacji skargi lub wniosku i jest na bieżąco aktualizowana przez właściwego pracownika.
7. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, właściwy pracownik zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych komórek organizacyjnych lub pracowników na samodzielnych stanowiskach o przekazanie niezbędnych materiałów (np. opinie psychologów) i wyjaśnień.
8. Właściwy pracownik z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego sporządza notatkę służbową, która jest integralną częścią dokumentacji skargi lub wniosku. Wzór notatki służbowej stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.
9. Właściwy pracownik, w przypadku skargi lub wniosku załatwionego odmownie sporządza projekt odpowiedzi, który zawiera uzasadnienie faktyczne.
10. Przygotowany projekt odpowiedzi właściwy pracownik przekazuje kierownikowi lub koordynatorowi komórki organizacyjnej, o którym mowa w ust. 3, w celu akceptacji. Zaakceptowany projekt odpowiedzi przedkłada się Dyrektorowi MCUS celem podpisania.
11. Oryginał rozpatrzonej skargi lub wniosku wraz z udzieloną odpowiedzią oraz dokumentacją związaną z prowadzonym postępowaniem w sprawie skargi lub wniosku, przekazuje się pracownikowi na samodzielnych stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu, który przechowuje przekazaną mu dokumentację. W aktach komórki organizacyjnej pracownika, o którym mowa w ust. 3, mogą pozostać kopie tych dokumentów.
12. W rejestrze, o którym mowa w ust. 1, pracownik na samodzielnych stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu dokonuje adnotacji o terminie załatwienia skargi lub wniosku.

13. Pracownik na samodzielnym stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu, rejestruje i przechowuje skargi i wnioski wraz z ich dokumentacją w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.
14. Podpisaną przez Dyrektora MCUS odpowiedź na skargę lub wniosek pracownik na samodzielnym stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu przesyła wnoszącemu skargę lub wniosek listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, egzemplarz sporządzony do akt pozostawia w sekretariacie, a kopię przekazuje kierownikowi lub koordynatorowi właściwej komórki organizacyjnej wyznaczonej do prowadzenia postępowania..

§ 8

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. Każdorazowo, w przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2, właściwy pracownik zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Przepisy § 7 ust. 10 i 14 stosuje się odpowiednio.

§ 9

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.

§ 10

Wnioskodawca niezadowolony ze sposobu załatwienia wniosku lub w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie określonym w § 8 ust 1 i 2, ma prawo wniesienia skargi na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji.

§ 11

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.

§ 12

1. W przypadku, gdy MCUS nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Dyrektor MCUS niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu 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 przewodniego przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego, natomiast drugi, włącza się do akt przechowywanych przez pracownika na samodzielnym stanowisku ds. kancelarii i sekretariatu w sekretariacie razem z kserokopią skargi lub wniosku.
3. Przesłanie oryginału skargi lub wniosku do organu właściwego, zgodnie z właściwością miejscową, następuje drogą listową w formie przesyłki poleconej.

Postanowienia końcowe

§ 13

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 skarg lub wniosku.

§ 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Instrukcji, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 15

Skargi i wnioski, które zostały zarejestrowane przed wejściem w życie niniejszej Instrukcji nie wymagają zakładania metryki skargi lub wniosku, o której mowa w § 7 ust. 6.

§ 16

Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

Janusz Natycki

**Protokół
przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej (ego) ustnie**

W dniu 20r., w.....

.....

(nazwa komórki organizacyjnej)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w przy ul.

..... nr

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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.

Protokół sporządził:

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

.....
Podpis sporządzającego protokół

Protokół podpisał:
(imię, nazwisko wnoszącego lub osoby upoważnionej)

.....
Podpis wnoszącego

* *niepotrzebne skreślić*

Metryka Skargi/Wniosku*

Lp.	Oznaczenie strony (1)			
	Skarga/wniosek* nr			
	Rodzaj sprawy (2)			
	Rodzaj podjętej czynności (3)	Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby, która podjęła czynność	Data podjętej czynności	Rodzaj, data i numer dokumentu określającego czynność (4)
	Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby prowadzącej sprawę		okres sprawy	

- 1) Imię i nazwisko lub nazwa strony.
- 2) Zwięzłe określenie przedmiotu sprawy.
- 3) Np.: notatka do sprawy, przekazanie dokumentów (jakich i komu).
- 4) Jeżeli podjęta czynność nie wymaga sporządzenia dokumentu określającego tę czynność, to należy odwołać się do dokumentu uprzednio sporządzonego.

*niepotrzebne skreślić

Notatka Służbowa

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

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

W sprawie skargi nr*
Złożonej przez

.....
A dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
.....
2.
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....
.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....
.....
.....

.....
Podpis i stanowisko służbowe