

ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE NR ZA-DS/14/2010

DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ

z dnia 5 marca 2010 r.

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Katowicach.

Na podstawie: rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46), zarządzenia wewnętrznego Nr 421/09 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 31.12.2009 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w jednostkach organizacyjnych miasta Katowice zarządza się, oraz § 3, ust. 3, pkt 10 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach stanowiącego załącznik do zarządzenia wewnętrznego ZA-DS/3/2010 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej z dnia 22.02.2010 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego MOPS w Katowicach, zarządza się co następuje:

Wprowadza się jednolite **“Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji”**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez komórki organizacyjne MOPS albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, niewłaściwe zachowanie pracownika, uchybienie w czynnościach lub niezadowolenie z wydanych rozstrzygnięć.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia funkcjonowania jednostki/komórki organizacyjnej, usprawnienia pracy, ochrony własności, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.
3. Przedmiotem petycji, stosownie do jej treści, mogą być sprawy mające znamiona skargi, wniosku, dotyczące życia zbiorowego lub dotyczące wartości społecznych bądź moralnych, wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego. Petycja może być wniesiona jako zbiorowa przez grupę osób.
4. O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem lub petycją decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna.

§ 2

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji

1. Skargi, wnioski i petycje mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi, wniosku lub petycji ustnie, przyjmujący zgłoszenie każdorazowo sporządza protokół (**załącznik Nr 1**), który podpisują wnoszący sprawę i przyjmujący zgłoszenie.
3. W sporządzonym protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, wniosku lub petycji, imię i nazwisko (nazwę), adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. Na żądanie wnoszącego, przyjmujący potwierdza złożenie skargi lub wniosku.
5. Telefoniczne zgłoszenie skargi lub wniosku, z którego spisuje się protokół, traktuje się jako zgłoszenie interwencji i niezwłocznie przekazuje do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Ośrodka, która w terminie 3 dni potwierdza fakty zawarte w zgłoszeniu. Postępowanie wszczyna się z datą telefonicznego zgłoszenia skargi lub wniosku.
6. Kwalifikacji skarg, wniosków lub petycji wnoszonych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej dokonują: Dyrektor, Zastępcy Dyrektora lub kierownicy komórek organizacyjnych Ośrodka.
7. Dyrektor, Zastępcy Dyrektora przyjmują strony w ustalonych terminach, po wyczerpaniu przez stronę możliwości załatwienia sprawy u merytorycznie właściwego Kierownika komórki organizacyjnej.
8. Polecenia Dyrektora, Zastępców Dyrektora dotyczące sposobu załatwienia spraw interesantów przekazywane są do merytorycznie właściwej komórki organizacyjnej, która czuwa nad ich terminowym załatwieniem.
9. Przyjęcia interesantów w ramach skarg, wniosków i petycji:
 - 1) Dyrektor: w każdy czwartek od 10.00 do 12.00,
 - 2) Zastępca Dyrektora I : w poniedziałki od 10.00 do 12.00,
w środy od 10.00 do 12.00,
 - 3) Zastępca Dyrektora II : we wtorki od 13.00 do 15.00,
w piątki od 10.00 do 12.00.
 - 4) Kierownicy Terenowych Punktów Pomocy Społecznej:
w poniedziałki od 9.00 do 11.00
w piątki od 15.00 do 17.00 (co drugi piątek)
 - 5) Koordynatorzy w Terenowych Punktach Pomocy Społecznej:
w czwartki od 9.00 do 11.00,
w piątki od 15.00 do 17.00 (co drugi piątek)
 - 6) Kierownik Sekcji ds. Bezdomnych:
w poniedziałki, wtorki, czwartki od 9.00 do 11.00
w piątki od 15.00 do 17.00 (co drugi piątek)
 - 7) Kierownik ZPDR i Domu Noclegowego:
w poniedziałki i środy od 12.00 do 13.00
 - 8) Kierownicy Świetlic Środowiskowych:
w środy i piątki od 13.00 do 14.00

§ 3

Rejestrowanie skarg, wniosków i petycji

1. Wszystkie skargi, wnioski i petycje wpływające do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach, w tym także zgłoszone ustnie do protokołu, podlegają rejestracji w centralnym rejestrze (skarg, wniosków, petycji).
2. Rejestrowanie skarg, wniosków i petycji ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwiania spraw. Rejestracją i koordynowaniem rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Ośrodka zajmuje się Kancelaria Ośrodka.
3. Obowiązek niezwłocznego zarejestrowania w Kancelarii skarg, wniosków i petycji wpływających bezpośrednio do terenowych komórek organizacyjnych Ośrodka spoczywa na kierownikach tych komórek organizacyjnych.
4. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi, wnioski i petycje:
 - 1) dotyczące spraw pracowników Ośrodka, wynikających ze stosunku pracy,
 - 2) dotyczące decyzji ostatecznej, którą w zależności od ich treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji, jej uchylenia lub zmiany z urzędu,
 - 3) adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do MOPS Katowice. Skargi te rozpatruje i załatwia w ramach swej właściwości organ, do którego były kierowane.
 - 4) materiały prasowe lub inne opublikowane wiadomości mające znamiona skargi, wniosku bądź petycji, jeżeli nie zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne do Ośrodka.
 - 5) nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu.
5. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku komórek, Kancelaria w uzgodnieniu z Dyrektorem lub Zastępcą Dyrektora ustala komórkę wiodącą, odpowiedzialną za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi. Komórki organizacyjne współpracujące w załatwieniu sprawy odpowiadają za jej stronę merytoryczną.
6. W przypadku skarg, wniosków lub petycji dotyczących jednostek zewnętrznych świadczących usługi na podstawie zawartych z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej umów, komórką organizacyjną odpowiedzialną za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi jest:
 - 1) dział merytoryczny we współpracy z TPPS/SBD/DN/ZPDR, jeśli sprawa dotyczy zakresu wykonywanej umowy,
 - 2) TPPS/SBD/DN/ZPDR, jeśli zakres dotyczy spraw objętych pracą socjalną (np. usługi opiekuńcze).
7. Skargi przyjęte w ramach wykonywanego przez Ośrodek nadzoru rejestrowane są przez Kancelarię w centralnym rejestrze **DS.0564 – nadzór i kontrola rozpatrywania skarg.**
8. Szczegółowe zasady rejestrowania skarg, wniosków i petycji stanowi **załącznik Nr 2 do zarządzenia.**
9. Skargę, która pochodzi od osoby nie będącej stroną postępowania i może spowodować wszczęcie, przez właściwy organ (MOPS) z urzędu postępowania zwykłego, jeśli sprawa nie była przedmiotem postępowania należy przechowywać w odrębnym segregatorze **0561.2 – skargi podlegające wyłączeniu.** Wniesienie do organu takiej skargi wszczyna procedurę kontrolną. Akta sprawy dotyczące samej kontroli mogą być osobie udostępnione jako stronie postępowania.

10. Procedurę rozpatrywania skarg, wniosków i petycji przedstawia schemat stanowiący **załącznik Nr 3**

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków i petycji

1. Skargi, wnioski i petycje nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (w przypadku osoby bezdomnej adresu do doręczeń), w przypadku których nie ma możliwości ustalenia nadawcy, pozostawia się bez rozpoznania.
Zgłoszenie anonimowe sprawy powoduje rozpoczęcie pracy socjalnej z rodziną (dokumentację przechowuje się w spisie spraw **0565 - interwencje mieszkańców**).
2. Materiały prasowe i inne opublikowane wiadomości mające znamiona skargi lub wniosku zostają rozpatrzone przez Dyrektora MOPS z chwilą przekazania ich do jednostki przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.
3. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub petycji nie można należycie ustalić jej przedmiotu, kierownik właściwej komórki organizacyjnej MOPS wzywa wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania. Wezwanie podpisuje kierownik właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Ośrodka.
4. Jeżeli komórka, która otrzymała skargę, wniosek lub petycję nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę i wskazać mu właściwy organ. Przekazanie wniosku następuje w formie postanowienia, które podpisuje Dyrektor lub właściwy merytorycznie Zastępca Dyrektora. Natomiast przekazanie skargi następuje w formie pisma, które podpisuje Dyrektor lub jego Zastępca.
5. Projekt odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję wraz z kompletem akt, przygotowany przez merytorycznie właściwą komórkę organizacyjną, parafuje Kierownik tej komórki i przekazuje do właściwego Sekretariatu. W przypadku, kiedy skarga złożona jest na kierownika danej komórki projekt odpowiedzi akceptuje i prowadzi sprawę Zastępca Dyrektora nadzorujący pracę komórki.
6. Projekt odpowiedzi wraz z kartą korespondencji, stanowiącą **załącznik Nr 4** (w przypadku skarg) lub **załącznik Nr 5** (w przypadku wniosków) do niniejszego zarządzenia, właściwy Sekretariat przedkłada do podpisu Dyrektorowi lub jego Zastępcy.
7. Skargi, wnioski lub petycje, które nie wymagają zbierania wyjaśnień, informacji i dowodów, winny być załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, natomiast skargi wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi.
Odstępstwem od tej zasady są skargi na organizację wypoczynku letniego dla dzieci, w przypadku których organizator zobowiązany jest przesłać odpowiedź do strony na złożoną skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Dział ds. Rodzin z Dziećmi, po otrzymaniu kopii pisma przekazuje do Dyrektora kartę korespondencji w terminie 60 dni od złożonej skargi.
8. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę, wniosek lub petycję we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby,

powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

9. Do skarg, wniosków i petycji wniesionych za pośrednictwem Urzędu Miasta rozpatrywanych na posiedzeniu Prezydenta należy dołączyć pisemną zgodę zainteresowanego na udostępnienie danych osobowych - **załącznik Nr 6**.
10. O sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę. Zawiadomienie takie zawierać powinno oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie sposobu załatwienia skargi lub wniosku oraz podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy.
11. O każdym przypadku nie załatwienia skargi, wniosku lub petycji w terminie należy zawiadomić strony wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz przedstawić wyjaśnienia nieterminowego jej załatwienia.
12. Przedłużenie postępowania w przypadku skarg, wniosków lub petycji zgłoszonych ustnie do protokołu w ramach przyjęć klientów przez Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora wymaga uzgodnienia i pisemnej zgody osoby przyjmującej skargę lub wniosek.
13. Przesunięcie postępowania należy zgłosić pracownikowi Kancelarii i/lub właściwego Sekretariatu.
14. Za załatwienie pozytywne uważa się skargi, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone (skarga zasadna) w całości lub części.
15. Za załatwienie negatywne uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia (skarga niezasadna).
16. Skargi załatwione w sposób wyjaśniający (informacyjny) to skargi, w których nie zajęto konkretnego stanowiska, informując co strona ma uczynić, aby swą sprawę załatwić, np. wskazując, iż sprawa kwalifikuje się do załatwienia wyłącznie na drodze postępowania sądowego.
17. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg i wniosków zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
 - 2) udzielenie w pełni wyczerpujących odpowiedzi na skargi i wnioski z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,
 - 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwiania skarg i wniosków polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności spraw.

§ 5

Nadzór nad załatwianiem skarg i wniosków i petycji

1. Właściwy Sekretariat nadzoruje terminowe przekazanie projektu odpowiedzi do podpisu i wysłanie pisma do klienta. Kierownik właściwej komórki odpowiada za merytoryczną stronę projektu i jego przekazanie w terminie do właściwego Sekretariatu.
2. W przypadku braku możliwości dotrzymania terminu przygotowania projektu odpowiedzi, Kierownik komórki organizacyjnej wnioskuje do Dyrektora lub Zastępcy Dyrektora o przedłużenie terminu załatwienia sprawy.
3. Kancelaria opracowuje informację z przebiegu załatwiania skarg, wniosków i petycji, w oparciu o załącznik do zarządzenia wewnętrznego Nr 421/2009

Prezydenta Miasta Katowice z dnia 31 grudnia 2009 r.), zgodnie z **załącznikiem Nr 7** do niniejszego zarządzenia w terminie do 5 lutego za rok poprzedni i przedkłada ją Naczelnikowi Wydziału Polityki Społecznej Urzędu Miasta Katowice.

Informacja za I półrocze przygotowana jest w terminie do 20 lipca i przedkładana Dyrektorowi Ośrodka.

4. Ponadto do 15 dnia następnego miesiąca:

- 1) pracownik Sekretariatu Głównego prowadzi monitoring dot. terminowości załatwiania skarg (przekazanych z Urzędu Miasta i składanych w ramach interwencji u Dyrektora lub Zastępców Dyrektora MOPS) oraz przygotowuje informację (przekazywaną do Sekretariatu Z-cy Dyrektora) dot. terminowości załatwiania wniosków składanych w czasie interwencji u Dyrektora MOPS;
- 2) pracownik Sekretariatu Z-cy Dyrektora przygotowuje informację zbiorczą z terminowości załatwiania wniosków (przekazanych z Urzędu Miasta w ramach przyjęć klientów i składanych w ramach interwencji w Dyrekcji Ośrodka).

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Zobowiązuję Zastępców Dyrektora i Kierowników komórek organizacyjnych do stosowania sankcji służbowych wobec pracowników odpowiedzialnych za załatwianie skarg, wniosków i petycji w przypadku nie wywiązywania się z powierzonych im obowiązków.
2. Nadzór nad wykonywaniem postanowień niniejszego zarządzenia pełni Kierownik Działu Organizacji i Spraw Pracowniczych.
3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
4. Traci moc Zarządzenie Wewnętrzne nr ZA-DS/9/2008 wraz z aneksami.
5. W sprawach nie uregulowanych niniejszym zarządzeniem wewnętrznym mają zastosowanie przepisy kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 poz. 46).

Podpisał Dyrektor MOPS:

Anna Trepka

Załączniki:

- 1) Protokół przyjęcia klienta,
- 2) Zasady rejestrowania skarg, wniosków i petycji,
- 3) Procedura rozpatrywania skarg, wniosków i petycji (schemat),
- 4) Karta korespondencji (skargi),
- 5) Karta korespondencji (wniosku),
- 6) Oświadczenie w sprawie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- 7) Informacja z przebiegu załatwiania skarg, wniosków i petycji.

Do stosowania: komórki organizacyjne MOPS.

