

## Zasady rejestrowania skarg, wniosków i petycji

### I. Rejestracja skarg

1. Dział Organizacji i Spraw Pracowniczych - Kancelaria prowadzi centralny rejestr skarg.

Każdą skargę przyjętą przez inną komórkę organizacyjną należy **niezwłocznie** przesłać do Kancelarii celem zarejestrowania. Szczególną uwagę należy zwrócić na datę, dane personalne oraz podpis skarżącego, podpis i pieczętę pracownika przyjmującego skargę. Kancelaria w obrębie pieczętki wpływu wpisuje znak sprawy:

**DS.0560 - nr kolejny skargi/dwie ostatnie cyfry roku**

2. Skarga przekazana do właściwej komórki organizacyjnej Ośrodka powinna zostać wpisana do spisu spraw pod kolejnym numerem.

W przypadku TPPS, SBD, ZPDR, DN, skargę należy wpisać w spisie spraw znajdującym się w kartotece klienta.

**Symbol kom. org. 0561 - nr kolejny/dwie ostatnie cyfry roku**

### II. Sposób rozpatrywania skarg

1. W przypadku skarg wpływających bezpośrednio do MOPS:

- a) komórka organizacyjna przygotowuje pismo wyjaśniające sprawę skargi kierowane do Dyrektora lub Zastępców, które powinno mieć znak:

**Symbol kom. org. 0561 - nr klienta\*/nr kolejny skargi/dwie ostatnie cyfry roku**

- b) odpowiedzi na skargę przygotowywanej do klienta w imieniu Dyrektora MOPS należy nadać znak sprawy:

**DS.0560 - nr kolejny skargi z rejestru centralnego/dwie ostatnie cyfry roku**

2. W przypadku skarg przyjętych przez Urząd Miasta:

- a) komórka organizacyjna przygotowuje pismo wyjaśniające sprawę skargi (wraz z projektem odpowiedzi) kierowane do Urzędu Miasta, ze znakiem:

**Symbol kom. org. 0561 - nr klienta\*/nr kolejny skargi/dwie ostatnie cyfry roku**

- b) projekt odpowiedzi do klienta na złożoną przez niego skargę przyjętą przez Urząd Miasta powinien posiadać znak sprawy taki jak na piśmie z komórki organizacyjnej Urzędu Miasta, np:

**PS.II.8111-1-...-.../dwie ostatnie cyfry roku**

- c) zaakceptowaną odpowiedź do klienta w imieniu Prezydenta Miasta Katowice, Wiceprezydentów, Naczelnika Wydziału, wysyła Kancelaria UM, kopia wraca do Ośrodka.

\* nr klienta nadawany jest w przypadku, kiedy skarga dotyczy TPPS, SBD, DN, ZPDR.

### III. Rejestracja wniosków

1. Wnioski klientów wpływające bezpośrednio do Kancelarii MOPS podlegają rejestracji w systemie KRS (z numerem kolejnym pisma) i przekazywane są do właściwej komórki organizacyjnej. Odpowiedź na wniosek w przypadku TPPS, SBD, ZPDR, DN należy przygotować wg niżej podanego schematu:

a) jeżeli sprawa dotyczy klienta pomocy społecznej i wymaga przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, z chwilą wpływu do komórki organizacyjnej wniosek włączany jest do kartoteki klienta a odpowiedź na wniosek otrzymuje symbol *81301 - wywiady środowiskowe (wraz z dokumentacją)*:

**Symbol kom. org. 81301 - nr klienta/nr kolejny wniosku/dwie ostatnie cyfry roku**

b) jeżeli wniosek dotyczy klienta pomocy społecznej, ale nie wymaga przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, komórka organizacyjna rejestruje sprawę zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt pod numerem *8180 - praca socjalna z indywidualnym przypadkiem*, a odpowiedź otrzymuje symbol:

**Symbol kom. org. 8180 - nr klienta/nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

c) jeżeli wniosek złożony został przez instytucję, bądź organizację ale nie dotyczy osoby korzystającej z pomocy społecznej i nie wymaga przeprowadzenia wywiadu, komórka organizacyjna rejestruje sprawę zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt pod numerem *8190 - współpraca z organizacjami i instytucjami, wsparcie organizacji pozarządowych*, a odpowiedź otrzymuje symbol:

**Symbol kom. org. 8190 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

W przypadku, kiedy w toku prowadzonego postępowania osoba, której wniosek dotyczy staje się klientem pomocy społecznej, w rejestrze 8190 należy sporządzić adnotację o przeniesieniu wniosku do kartoteki klienta (81301 - jak w przypadku pkt 1a).

d) jeżeli wniosek złożony został przez inny OPS bądź PCPR i nie dotyczy indywidualnych spraw klientów, komórka organizacyjna rejestruje sprawę zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt pod numerem *8200 - współpraca z Ośrodkami Pomocy Społecznej i Powiatowym Centrumi Pomocy Społecznej (w obszarze pomocy społecznej)*, a odpowiedź otrzymuje symbol:

**Symbol kom. org. 8200 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

2. Sekretariat Główny i Sekretariat Zastępcy prowadzą główny rejestr wniosków w systemie KRS.

1) Wnioski złożone w czasie interwencji u Dyrektora lub Zastępcy Dyrektora rejestrowane są odpowiednio:

**SG.0562 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

lub

**SZ.0562 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

- 2) Sposób postępowania w komórkach organizacyjnych jest analogiczny jak w pkt 1 powyżej. Projekt odpowiedzi należy przesłać do właściwego Sekretariatu a pracownik sekretariatu dokona odpowiedniej adnotacji w systemie KRS.
- 3) Wnioski złożone w czasie interwencji w Urzędzie Miasta, bądź przekazane przez Wydział Polityki Społecznej podlegają rejestracji przez pracownika Sekretariatu Zastępcy Dyrektora w systemie KRS:

**SZ.0562 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

- a) komórka organizacyjna przygotowuje pismo wyjaśniające sprawę kierowane do Urzędu Miasta, które powinno mieć znak:

**Symbol kom. org. 81301 - nr klienta/nr kolejny wniosku/dwie ostatnie cyfry roku**

lub

**Symbol kom. org. 8180 - nr klienta/nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

analogicznie jak w przypadku wniosków, o których mowa w pkt 1a i 1b

- b) odpowiedź na wniosek klienta przyjęty przez Urząd Miasta Katowice powinna posiadać znak sprawy komórki organizacyjnej Urzędu Miasta:

**PS.II.8111-1-...-.../dwie ostatnie cyfry roku**

- c) zaakceptowaną odpowiedź w imieniu Prezydenta Miasta Katowice, Wiceprezydentów, Naczelnika Wydziału wysyła Kancelaria Urzędu Miasta Katowice, kopia wraca do Ośrodka.
- 4) Sekretariat Zastępcy Dyrektora dokonuje odpowiednich adnotacji w systemie KRS wpisując znak pisma nadany przez właściwą komórkę organizacyjną.

**IV. Rejestracja petycji i wniosków o udostępnienie informacji publicznej**

1. Dział Organizacji i Spraw Pracowniczych - Kancelaria prowadzi centralny rejestr petycji.  
W związku z tym, iż petycja może nosić znamiona skargi lub wniosku rejestrowana będzie odpowiednio jako skarga lub wniosek w systemie KRS i przekazywana do właściwej komórki organizacyjnej.  
Dodatkowo na piśmie będącym petycją Kancelaria wpisuje znak sprawy 0565 – *interwencje mieszkańców*

**DS.0565 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

2. Kancelaria prowadzi ponadto centralny rejestr wniosków o udostępnienie informacji publicznej, które po zarejestrowaniu w systemie KRS przekazywane są do właściwej komórki organizacyjnej.

Dodatkowo na wniosku Kancelaria wpisuje znak sprawy 0566 – *rejestr wniosków o udostępnieni informacji publicznej*

**DS.0566 - nr kolejny sprawy/dwie ostatnie cyfry roku**

Komórka organizacyjna przygotowuje pismo wyjaśniające sprawę ze znakiem:

**Symbol kom. org. 0566 - nr kolejny/dwie ostatnie cyfry roku**