

Regulamin
przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Domu Pomocy Społecznej przy ul. Kontkiewicza 2
w Częstochowie

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2018 r., poz. 2096 z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora Domu Pomocy Społecznej w godzinach pracy jednostki od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30–15:30 oraz dodatkowo we wtorki od godz. 15:30 do 17:00. Informacja o terminach przyjęć interesantów znajduje się przy wejściu do DPS i na stronie BIP. Do wnoszenia skarg i uwag upoważnieni są pracownicy DPS, mieszkańcy, ich rodziny oraz osoby i podmioty mające w tym uzasadniony interes prawny.
2. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie
 - 2) telefonicznie
 - 3) pocztą elektroniczną
 - 4) ustnie;
4. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo.
5. W DPS prowadzi się **rejestr skarg i wniosków** według wzoru stanowiącego załącznik nr 2.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi anonimowe. Skargom bez podpisu nie nadaje się dalszego biegu.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego, aby w terminie 7 dni dokonał wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi lub wnioski, które nie należą do kompetencji DPS, należy w terminie 7 dni zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
5. Skargi i wnioski dotyczące kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym DPS, należy zarejestrować, a następnie w terminie 7 dni przewodnim pismem przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię pozostawić w dokumentacji DPS.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Informacje zawarte w anonimowej skardze lub wniosku dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru nad DPS.

8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział III **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 3

1. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi lub wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.
2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skargi lub wniosku zobowiązany jest przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi lub wniosku
 - 2) analiza treści skargi lub wniosku
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów
 - 4) w przypadku gdy z treści skargi lub wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania
 - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym
 - 6) zaplanowanie trybu działań postępowania wyjaśniającego w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy (ankiety, listy pytań itp.)
 - 7) W przypadku braku możliwości załatwienia skargi w określonym terminie przygotowuje się zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia.
 - 8) Analiza zebranego materiału w postępowaniu wyjaśniającym.
 - 9) Opracowanie projektu odpowiedzi na skargę lub wniosek.
 - 10) Sformułowanie wniosków do dalszej pracy w celu poprawy wskazanego obszaru pracy DPS.

§ 4

1. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku
 - 2) notatkę służbową z przebiegu postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3)
 - 3) materiały pomocnicze
 - 4) odpowiedź do skarżącego
 - 5) inne pisma, jeżeli sprawa tego wymaga
2. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - a) a) oznaczenie organu, od którego pochodzi
 - b) b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy
 - c) c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie DPS.

Rozdział IV
Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

1. Skargę/wniosek rozpatruje się **bez zbędnej zwłoki**.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 1) **niezwłocznie**, jeżeli sprawa nie wymaga wdrożenia postępowania wyjaśniającego;
 - 2) **do miesiąca**, gdy wszczęto postępowanie wyjaśniające;
 - 3) **do dwóch miesięcy**, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. W terminie **siedmiu dni** należy:
 - 1) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - 2) przestać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przestać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym DPS;
 - 4) przestać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
 - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przestanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
 - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia Pan/Pani

.....

zam.

.....

tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

Częstochowa, dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

