

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY
ŚRODOWISKOWEGO DOMU SAMOPOMOCY
W MRĄGOWIE**

**Rozdział I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Środowiskowy Dom Samopomocy w Mrągowie, zwany dalej „Domem” działa na podstawie:

1. Przepisów prawa zawartych w Statucie Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie:
 - 1) ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j.: Dz.U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.),
 - 2) ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.),
 - 3) ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 1282),
 - 4) ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (t.j.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1878 z późn. zm.),
 - 5) ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 869 z późn. zm.),
 - 6) ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 351 z późn. zm.),
 - 7) rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy (Dz. U. z 2010 r. Nr 238, poz. 1586 z późn. zm.);
2. Uchwały Nr XVI/7/2019 Rady Miejskiej w Mrągowie z dnia 31 października 2019 r. w sprawie utworzenia Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie oraz nadania statutu;
3. Zarządzeń Wojewody Warmińsko – Mazurskiego w sprawie stosowania wytycznych dotyczących zasad i sposobu realizacji zadania z zakresu administracji rządowej w województwie warmińsko-mazurskim – środowiskowe domy samopomocy;
4. Pełnomocnictw i upoważnień Burmistrza Miasta Mrągowo;
5. Statutu;
6. Niniejszego regulaminu.

§ 2

1. Regulamin organizacyjny, zwany dalej „Regulaminem”, określa organizację i zasady funkcjonowania Domu.
2. Ilekroć w regulaminie organizacyjnym Domu jest mowa o:
 - 1) Statucie – należy przez to rozumieć Statut Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie.
 - 2) Domu – należy przez to rozumieć Środowiskowy Dom Samopomocy w Mrągowie.
 - 3) Kierownika – należy przez to rozumieć Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie.
 - 4) Głównym Księgowym – należy przez to rozumieć Głównego Księgowego Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie.

- 5) Uczestniku - należy przez to rozumieć osobę skierowaną na podstawie decyzji administracyjnej do Środowiskowego Domu Samopomocy.
- 6) Zespole Wspierająco – Aktywizującym – należy przez to rozumieć Kierownika Domu i pracowników świadczących usługi w Domu.
- 7) Indywidualnym Planie Postępowania Wspierająco – Aktywizującego – należy przez to rozumieć ustalony, odpowiednio do potrzeb i możliwości psychofizycznych każdego uczestnika, rodzaj i zakres usług świadczonych w Domu.
- 8) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie.

§ 3

1. Środowiskowy Dom Samopomocy w Mrągowie jest jednostką organizacyjną pomocy społecznej, prowadzoną przez Gminę Miasto Mrągowo.
2. Dom jest lokalną placówką wsparcia dziennego, przeznaczoną dla 60 pełnoletnich osób niepełnosprawnych z terenu Gminy Miasta Mrągowo, z zaburzeniami psychicznymi, w tym:
 - 1) osób przewlekłe psychicznie chorych (typ A),
 - 2) osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu głębokim, znacznym i umiarkowanym, a także osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim, gdy jednocześnie występują inne zaburzenia, zwłaszcza neurologiczne (typ B),
 - 3) osób będących uczestnikami domów typu A,B z niepełnosprawnościami sprzężonymi lub ze spektrum autyzmu.
3. Siedziba Domu mieści się w Mrągowie przy ul. Królewieckiej 34 w nieruchomości stanowiącej własność Gminy Miasta Mrągowo.
4. Uczestnicy przyjmowani są do Domu na podstawie decyzji administracyjnej wydanej przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mrągowie.

§ 4

Cele Domu określa Statut Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie.

Rozdział II ZADANIA DOMU

§ 5

Zadaniem Domu jest zapewnienie uczestnikom wsparcia społecznego pozwalającego na zaspokojenie ich podstawowych potrzeb życiowych, usamodzielnienie i integrację społeczną. Usługi o których mowa w § 14 rozporządzenia w sprawie Środowiskowego Domu Samopomocy obejmują w szczególności:

1. treningi, w tym: trening funkcjonowania w codziennym życiu, trening umiejętności interpersonalnych i rozwiązywania problemów, trening umiejętności komunikacyjnych, trening umiejętności spędzania czasu wolnego,
2. poradnictwo psychologiczne,
3. pomoc w załatwianiu spraw urzędowych,

4. pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych, w tym uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt u lekarza, pomoc w zakupie leków, pomoc w dotarciu do jednostek ochrony zdrowia,
5. niezbędną opiekę, w szczególności dla uczestników, o których mowa w art. 51c ust. 5 ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r.,
6. terapię ruchową, w tym zajęcia sportowe, turystykę i rekreację,
7. możliwość spożycia gorącego posiłku w ramach treningu kulinarnego,
8. usługi transportowe, a także opiekę i zapewnienie bezpieczeństwa uczestnikom w trakcie dowożenia na zajęcia lub odwożenia po zajęciach,
9. inne formy postępowania przygotowujące do samodzielnego życia, uczestnictwa w warsztatach terapii zajęciowej lub podjęcia zatrudnienia, w tym w warunkach pracy chronionej na przystosowanym stanowisku pracy.

Rozdział III **ORGANIZACJA I ZASADY FUNKCJONOWANIA**

§ 6

1. Domem kieruje kierownik, który reprezentuje Dom na zewnątrz i jest odpowiedzialny za realizację zadań statutowych i kierowanie bieżącą działalnością Domu.
2. Kierownika Domu zatrudnia i zwalnia Burmistrz Miasta Mrągowo, który jest jego zwierzchnikiem służbowym.
3. Kompetencje Kierownika określa statut oraz pełnomocnictwa i upoważnienia udzielone przez Burmistrza Miasta Mrągowo.
4. Podczas nieobecności kierownika, Domem kieruje wyznaczony przez kierownika pracownik w pełnym zakresie zadań, ponosząc odpowiedzialność za ich realizację.
5. Kierownik ŚDS wykonuje prawa i obowiązki pracodawcy w stosunku do pracowników Domu.

§ 7

1. Dom działa w godzinach 7.30 – 16.00, przez 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku .
Dom może działać w innych godzinach, zwłaszcza, jeżeli wymagają tego względy organizacyjne.
2. Dom prowadzi treningi dla uczestników w oparciu o indywidualne plany wspierająco – aktywizujące, z uwzględnieniem możliwości oraz zainteresowań uczestników.
3. Środowiskowy Dom Samopomocy działa 8 godzin dziennie, w tym przez co najmniej 6 godzin dziennie są prowadzone zajęcia z uczestnikami, a pozostały czas przeznaczony jest na czynności porządkowe, przygotowanie do zajęć, uzupełnianie prowadzonej dokumentacji.
4. Dopuszcza się możliwość zamknięcia domu na okres łącznie nie dłuższy niż 15 dni roboczych w roku kalendarzowym. Termin zamknięcia domu ustala się po uprzednim zasięgnięciu opinii uczestników lub ich opiekunów. Zamknięcie domu może nastąpić po uprzednim poinformowaniu, z dwutygodniowym wyprzedzeniem, jednostki prowadzącej oraz Wydziału Polityki Społecznej Warmińsko – Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie.
5. Kierownik powołuje Zespół Wspierająco – Aktywizujący. Zespół zbiera się w zależności od potrzeb, jednak co najmniej raz na 6 miesięcy celem:
 - a. diagnozy aktualnej sytuacji zdrowotnej, życiowej i rodzinnej uczestników,
 - b. omówienia realizacji indywidualnych planów postępowania wspierająco – aktywizującego uczestników i osiągniętych rezultatów,
 - c. omówienia ewentualnej modyfikacji indywidualnych planów postępowania wspierająco – aktywizującego uczestników.

6. W Domu działa Rada Domowników, której zasady działania określone są w Regulaminie Wewnętrznym Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie.

Rozdział IV

STRUKTURA ORGANIZACYJNA DOMU

§ 8

1. Całością pracy Domu kieruje Kierownik na zasadzie indywidualnej odpowiedzialności za realizację powierzonych zadań.
2. Do zadań kierownika należy w szczególności:
 - 1) opracowanie regulaminu organizacyjnego, statutu domu oraz programu działalności i planów pracy na każdy rok,
 - 2) przedkładanie regulaminu organizacyjnego, programu działalności i planu pracy do uzgodnienia Wojewodzie, a następnie do zatwierdzenia jednostce prowadzącej,
 - 3) prawidłowa realizacja budżetu i przestrzeganie dyscypliny budżetowej,
 - 4) właściwe zabezpieczenie i racjonalne gospodarowanie majątkiem,
 - 5) zapewnienie opieki uczestnikom oraz stwarzanie warunków sprzyjających ich rozwojowi,
 - 6) sporządzanie wymaganych sprawozdań z działalności ŚDS.
3. Kierownik Domu odpowiada za politykę kadrową oraz koordynuje i nadzoruje pracę podległego personelu.
4. Kierownik Domu lub upoważniony przez niego pracownik organizuje zajęcia i szkolenia dla pracowników w zakresie tematycznym wynikającym ze zgłoszonych przez nich potrzeb, związanych z funkcjonowaniem Domu, a także szkolenia w zakresie treningu umiejętności komunikacyjnych, w tym z wykorzystaniem alternatywnych i wspomagających sposobów porozumiewania się w przypadku osób z problemami w komunikacji werbalnej.

§ 9

1. W Domu zatrudnia się Kierownika oraz osoby świadczące usługi, odpowiednio do potrzeb, posiadające kwalifikacje zawodowe oraz doświadczenie zawodowe wskazane w § 10 i § 11 Rozporządzenia Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w sprawie środowiskowych domów samopomocy tj:
 - 1) terapeutę,
 - 2) starszego instruktora terapii zajęciowej,
 - 3) psychologa,
 - 4) opiekuna,
 - 5) technik fizjoterapii,
 - 6) pielęgniarkę,
 - 7) pedagoga,
 - 8) głównego księgowego,
 - 9) pomoc administracyjno-biurową,
 - 10) kierowcę/konserwatora,
 - 11) sprzątaczkę

2. Kierownik Środowiskowego Domu Samopomocy może zatrudnić pracowników realizujących świadczenia zdrowotne w szczególności rehabilitacyjne i w zakresie opieki pielęgniarstwa, jeżeli potrzeby uczestników wskazują na konieczność codziennego świadczenia tych usług.
3. Kierownik Środowiskowego Domu Samopomocy może zatrudnić innych pracowników, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania domu, w tym Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
4. Działania Domu mogą być wspierane przez opiekunów, członków rodzin, wolontariuszy, o których mowa w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.

Rozdział V

PRAWA I OBOWIĄZKI PRACOWNIKÓW

§ 10

1. Prawa i obowiązki pracowników Domu regulują przepisy ustawy o pracownikach samorządowych, ustawy o pomocy społecznej, kodeksu pracy oraz przepisy wykonawcze a także regulaminy wewnętrzne ustalone przez Kierownika.
2. Prawa pracowników Domu wynikające z głównych zasad prawa pracy, zawartych w Kodeksie pracy :
 - a. prawo do swobodnie wybranej pracy,
 - b. swoboda nawiązywania stosunków pracy,
 - c. prawo do poszanowania godności,
 - d. zasada równości praw pracowniczych,
 - e. prawo do jednakowego wynagrodzenia za jednakową pracę lub za pracę o jednakowej wartości,
 - f. zakaz dyskryminacji,
 - g. prawo do godziwego wynagrodzenia za pracę,
 - h. prawo do wypoczynku, który zapewniają przepisy o czasie pracy, dniach wolnych od pracy oraz o urlopach wypoczynkowych,
 - i. prawo do bezpiecznych i higienicznych warunków pracy,
 - j. obowiązek zaspokojenia, stosownie do możliwości finansowych i warunków pracodawcy, potrzeb bytowych, socjalnych i kulturalnych pracowników,
 - k. obowiązek ułatwiania pracownikom podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
 - l. prawo do tworzenia organizacji w celu reprezentacji i obrony swoich praw i interesów i przystępowania do tych organizacji.
3. W celu realizacji zadań Domu niezależnie od uprawnień wynikających z Kodeksu Pracy, regulaminu pracy i wynagradzania pracowników, pracownicy Domu mają prawo do:
 - a. zapewnienia warunków organizacyjnych w Domu niezbędnych do prowadzenia zajęć z uczestnikami,
 - b. podejmowania decyzji w sprawach ich dotyczących,
 - c. zgłaszania wniosków i składania skarg do Kierownika Domu.
4. Obowiązki pracowników Domu:
 - a. przestrzeganie zasad współżycia społecznego,

- b. szanowanie godności i praw uczestników Domu,
 - c. dbanie o wysoką jakość świadczonych usług,
 - d. zachowywanie w tajemnicy informacji dotyczących uczestników,
 - e. uczestniczenie w opracowywaniu i realizacji indywidualnych planów postępowania wspierająco - aktywizującego w porozumieniu z uczestnikiem lub jego opiekunem (dotyczy pracowników wchodzących w skład zespołu wspierająco-aktywizującego),
 - f. bieżące i rzetelne dokumentowanie pracy własnej, działań ŚDS oraz pracy i postępów uczestników zajęć.
 - g. kierowanie się zasadą dobra uczestników i ich rodzin oraz poszanowanie ich prawa do samostanowienia,
 - h. przestrzeganie obowiązujących regulaminów, procedur, dyscypliny pracy i kodeksu etycznego.
5. Do zadań pracowników Zespołu Wspierająco-Aktywizującego należy:
- a. organizacja procesu terapeutycznego,
 - b. organizacja procesu rehabilitacyjnego,
 - c. opracowanie i realizacja indywidualnych planów postępowania wspierająco-aktywizującego w porozumieniu z uczestnikiem lub jego opiekunem, zgodnie z ustaleniami ZW-A,
 - d. prowadzenie merytorycznej dokumentacji podopiecznych Domu,
 - e. pomoc w rozwiązywaniu problemów uczestników, kontaktu z rodzinami lub opiekunami, planowanie i organizowanie zajęć terapeutycznych oraz imprez integracyjnych,
 - f. wykonywanie zabiegów fizykoterapeutycznych, ćwiczeń ogólnorozwojowych , mających na celu przywracanie utraconych sprawności,
 - g. rehabilitacja społeczna zmierzająca do ogólnego rozwoju podopiecznych Domu,
 - h. organizacja działań profilaktycznych, sportowych i rekreacyjnych,
 - i. zapewnienie opieki podczas prowadzenia zajęć;
 - j. zapobieganie społecznej dekompensacji poprzez m.in.: poradnictwo psychologiczne, integrację podopiecznego ze społeczeństwem,
 - k. wykonywanie innych zadań zleconych przez dyrektora ŚDS lub wynikających z przepisów prawnych.
6. Szczegółowe zakresy obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy określają zakresy czynności.
7. W kwestiach nieuregulowanych stosuje się przepisy kodeksu pracy.

Rozdział VI

PRAWA I OBOWIĄZKI UCZESTNIKÓW.

§ 11

1. Uczestnicy mają prawo do:
- a. godnego i podmiotowego traktowania,
 - b. udziału w podejmowaniu decyzji w sprawach ich dotyczących,
 - c. czynnego udziału w życiu społeczności Domu, poprzez działanie w Radzie Domowników,
 - d. możliwości skorzystania z 1 gorącego posiłku dziennie,

- e. posiadania na terenie Domu niezbędnych rzeczy osobistych, takich jak obuwie zmienne, przybory toaletowe itp.,
- f. korzystania ze sprzętów i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytku,
- g. udziału we wszystkich zajęciach terapeutycznych, w szczególności w: treningach funkcjonowania w codziennym życiu, treningach umiejętności interpersonalnych i rozwiązywania problemów, w tym w treningach umiejętności komunikacyjnych z wykorzystaniem alternatywnych i wspomagających sposobów porozumiewania się, treningach umiejętności spędzania czasu wolnego,
- h. korzystania z pomocy psychologa,
- i. korzystania z pomocy w załatwianiu spraw urzędowych i w dostępie do niezbędnych świadczeń zdrowotnych,
- j. rzetelnego rozpatrywania przez Kierownika wnoszonych skarg i wniosków.

2. Do obowiązków uczestników należy:

- a. przestrzeganie Regulaminu Wewnętrznego Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie,
- b. aktywny udział w zajęciach terapeutycznych w wymiarze ustalonym w indywidualnym planie postępowania wspierająco - aktywizującego,
- c. przestrzeganie zasad współżycia społecznego, w tym poszanowania przekonań, poglądów i zainteresowań innych uczestników i pracowników Domu,
- d. uczestniczenie w prostych pracach na rzecz Domu, zgodnie z możliwościami psychofizycznymi,
- e. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
- f. dbanie o estetykę Domu, sprzęt i użytkowane wyposażenie,
- g. zachowanie ładu, czystości i porządku oraz higieny osobistej,
- h. w przypadku uczestników dla których MOPS wydał decyzję o odpłatności za usługi świadczone w Domu - uiszczanie opłat za usługi w wysokości i w terminie określonym w decyzji,
- i. przestrzeganie zakazu przebywania na terenie Domu w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających.

3. W przypadku, kiedy uczestnik w rażący sposób narusza porządek i dyscyplinę w grupie, Kierownik może wnioskować o uchylenie decyzji w sprawie przyznania usług świadczonych w Domu.

Rozdział VII ZARZĄDZANIE I ADMINISTROWANIE DOMEM

§ 12

1. Kierownik ŚDS Domu upoważniony jest do wydawania zarządzeń, regulaminów i instrukcji dla realizacji zadań statutowych.
2. Funkcjonowanie Domu opiera się na zasadach jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności i indywidualnej odpowiedzialności za wykonywanie powierzonych zadań.

3. Wewnętrzną organizację i funkcjonowanie Domu określają m.in. Statut Domu, regulaminy i programy opracowane po uzyskaniu pozytywnej opinii Burmistrza Gminy Miasta Mrągowo i zatwierdzone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział VIII NADZÓR ZEWNĘTRZNY

§ 13

1. Nadzór nad działalnością Domu sprawuje Burmistrz Miasta Mrągowo.
2. Nadzór nad realizacją zadań Domu, w tym nad jakością działalności, oraz nad jakością usług a także nad zgodnością zatrudnienia pracowników z wymaganymi kwalifikacjami sprawuje Wojewoda Warmińsko-Mazurski.

Rozdział IX ZASADY SPRAWOWANIA KONTROLI

§ 14

1. Kontrola w Domu sprawowana jest w ramach Systemu Kontroli Zarządczej.
2. System Kontroli Zarządczej jest narzędziem wspomagającym kierowanie Domem, służącym zapewnieniu realizacji celów i zadań Domu w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy.
3. Reguły organizacji procesu kontroli zarządczej w Domu określa Regulamin Kontroli Zarządczej.
4. Kontrola Zarządcza w Domu sprawowana jest w ramach obowiązku nadzoru przez Dyrektora i Głównego Księgowego zgodnie z obowiązującymi przepisami w szczególności o finansach publicznych i o rachunkowości.
5. Sprawowanie kontroli zarządczej w Domu obejmuje w szczególności działania podejmowane w celu zapewnienia:
 - a. zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
 - b. skuteczności i efektywności działania,
 - c. wiarygodności sprawozdań,
 - d. ochrony zasobów,
 - e. przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
 - f. efektywności i skuteczności przepływu informacji,
 - g. zarządzania ryzykiem.
6. Funkcjonowanie systemu kontroli zarządczej zapewnia wyznaczony przez Kierownika Domu pracownik.

Rozdział X
KONTROLA WEWNĘTRZNA

§ 15

1. Zadaniem kontroli wewnętrznej, przeprowadzanej przez Kierownika, jest sprawdzenie prawidłowości działania, doboru środków i wykonywania zadań, w szczególności zaś kontrola ma na celu:
 - a. zbieranie informacji służących Kierownikowi do sprawnego zarządzania i wydawania zaleceń,
 - b. badanie zgodności działalności Domu z obowiązującymi przepisami,
 - c. badanie i ocenę procesów służących zaspokajaniu potrzeb uczestników,
 - d. wykrywanie nieprawidłowości w wykonywaniu zadań pracowniczych, jak również wskazywanie osiągnięć i przykładów godnych upowszechnienia,
 - e. ustalenie przyczyn i skutków stwierdzonych nieprawidłowości, jak również wskazywanie sposobów umożliwiających usuwanie stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień.

Rozdział XI
GOSPODARKA FINANSOWA

§ 16

1. ŚDS jest jednostką budżetową Gminy Miasto Mrągowo funkcjonującą w oparciu o zasady określone w ustawie o finansach publicznych i ustawie o rachunkowości.
2. ŚDS posiada wyodrębniony rachunek bankowy.
3. Podstawą gospodarki finansowej ŚDS jest roczny plan finansowy obejmujący dochody i wydatki budżetu, opracowany przez Kierownika ŚDS.

§ 17

1. Działalność ŚDS finansowana jest ze środków pochodzących z budżetu państwa.
2. ŚDS może pozyskiwać dodatkowe środki pochodzące między innymi z:
 - 1) budżetu Gminy Miasta Mrągowo,
 - 2) programów i projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych, w tym Unii Europejskiej,
 - 3) innych źródeł, w tym darowizny.

§ 18

ŚDS zarządza powierzonym mieniem, zapewnia jego ochronę i należyte wykorzystanie.

§ 19

1. Odpłatność za pobyt uczestników w Środowiskowym Domu Samopomocy regulują przepisy ustawy o pomocy społecznej.
2. Dom prowadzi rachunkowość oraz sporządza sprawozdania finansowe zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
3. Kierownik Domu jest odpowiedzialny za całość gospodarki finansowej, w tym za wykonywanie określonych ustawą obowiązków w zakresie kontroli zarządczej.

Rozdział XII PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 20

1. Kierownik przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 8.00 do 15.00.
2. W przypadku gdy poniedziałek przypada w dzień ustawowo wolny od pracy, Kierownik przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym w godzinach od 8.00 do 15.00.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w siedzibie Domu.
4. Skargi i wnioski podlegają wpisowi do rejestru prowadzonego przez pracownika wyznaczonego przez Kierownika Domu.
5. Przyjmowaniem i rejestrowaniem skarg koordynuje pracownik wyznaczony przez Kierownika Domu, który:
 - 1) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków,
 - 2) udziela interesantom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy,
 - 3) opracowuje okresowe analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Kierownik.

Rozdział XIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 21

1. Wszystkich pracowników Domu obowiązuje przestrzeganie postanowień zawartych w niniejszym regulaminie oraz rzetelne wykonywanie obowiązków służbowych.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Zmiany w Regulaminie mogą być dokonywane aneksem.
4. Regulamin wchodzi w życie po uzgodnieniu z Wojewodą Warmińsko-Mazurskim oraz zatwierdzeniu przez Burmistrza Miasta Mrągowo.

WARMIŃSKO-MAZURSKI
URZĄD WOJEWÓDZKI
w Olsztynie
10-575 OLSZTYN
Al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 7/9

Uzgodniono dnia
Z up. WOJEWODY
WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO
23.01.2020
Joanna Kastrou
ZASTĘPCA DYREKTORA
Wydziału Polityki Społecznej

p.o. KIEROWNIK SDS
M. Wilk
mgr Marianna Wilk

GŁÓWNY SPECJALISTA

Anna Soboczyńska