

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,
 - 2) ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ,
 - 3) ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych,
 - 4) ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego ,
 - 5) ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
 - 6) ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
 - 7) rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy;
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. Zarządzenia Wojewody Warmińsko — Mazurskiego w sprawie stosowania wytycznych dotyczących zasad i sposobu realizacji zadania z zakresu administracji rządowej, związanego z prowadzeniem i rozwojem infrastruktury ośrodków wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi (środowiskowych domów samopomocy) w województwie warmińsko- mazurskim ,
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) Kierowniku — 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. dom może dodatkowo zapewnić, w szczególności uczestnikom z zaburzeniami zachowań lub niepełnosprawnością fizyczną, usługi transportowe polegające na dowożeniu na zajęcia z miejsca zamieszkania lub innego miejsca uzgodnionego z kierownikiem domu i odwożeniu 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.

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 — 15.30, 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 przeznacza się 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:

- 1) sporządzenie diagnozy aktualnej sytuacji zdrowotnej, życiowej i rodzinnej uczestników,
- 2) dokonanie oceny możliwości zaproponowania IPPW-uczestnikowi i przygotowanie IPPW-A,
- 3) omówienia realizacji indywidualnych planów postępowania wspierająco — aktywizującego uczestników i osiągniętych rezultatów,
- 4) omówienia ewentualnej modyfikacji indywidualnych planów postępowania wspierająco-aktywizującego uczestników.

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) psychologa,
 - 2) pedagoga,
 - 3) pracownika socjalnego,
 - 4) instruktora terapii zajęciowej,
 - 5) asystenta osoby niepełnosprawnej,
 - 6) inne specjalistyczne, które będą odpowiadały rodzajowi i zakresowi usług świadczonych w domu.
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:
 - 1) prawo do swobodnie wybranej pracy,
 - 2) swoboda nawiązywania stosunków pracy,
 - 3) prawo do poszanowania godności,
 - 4) zasada równości praw pracowniczych,
 - 5) prawo do jednakowego wynagrodzenia za jednakową pracę lub za pracę o jednakowej wartości,
 - 6) zakaz dyskryminacji,
 - 7) prawo do godziwego wynagrodzenia za pracę,

- 8) prawo do wypoczynku, który zapewniają przepisy o czasie pracy, dniach wolnych od pracy oraz o urlopach wypoczynkowych,
 - 9) prawo do bezpiecznych i higienicznych warunków pracy,
 - 10) obowiązek zaspokojenia, stosownie do możliwości finansowych i warunków pracodawcy, potrzeb bytowych, socjalnych i kulturalnych pracowników,
 - 11) obowiązek ułatwiania pracownikom podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
 - 12) 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:
- 1) zapewnienia warunków organizacyjnych w Domu niezbędnych do prowadzenia zajęć z uczestnikami,
 - 2) podejmowania decyzji w sprawach ich dotyczących,
 - 3) zgłaszania wniosków i składania skarg do Kierownika Domu.
4. Obowiązki pracowników Domu:
- 1) przestrzeganie zasad współżycia społecznego,
 - 2) szanowanie godności i praw uczestników Domu,
 - 3) dbanie o wysoką jakość świadczonych usług,
 - 4) zachowywanie w tajemnicy informacji dotyczących uczestników,
 - 5) 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),
 - 6) bieżące i rzetelne dokumentowanie pracy własnej, działań ŚDS oraz pracy i postępów uczestników zajęć.
 - 7) kierowanie się zasadą dobra uczestników i ich rodzin oraz poszanowanie ich prawa do samostanowienia,
 - 8) przestrzeganie obowiązujących regulaminów, procedur, dyscypliny pracy i kodeksu etycznego.
5. Do zadań pracowników Zespołu Wspierająco-Aktywizującego należy:
- 1) organizacja procesu terapeutycznego,
 - 2) organizacja procesu rehabilitacyjnego,
 - 3) opracowanie i realizacja indywidualnych planów postępowania wspierająco-aktywizującego w porozumieniu z uczestnikiem lub jego opiekunem, zgodnie z ustaleniami ZW-A,
 - 4) prowadzenie merytorycznej dokumentacji podopiecznych Domu,

- 5) pomoc w rozwiązywaniu problemów uczestników, kontaktu z rodzinami lub opiekunami, planowanie i organizowanie zajęć terapeutycznych oraz imprez integracyjnych,
 - 6) wykonywanie zabiegów fizykoterapeutycznych, ćwiczeń ogólnorozwojowych , mających na celu przywracanie utraconych sprawności,
 - 7) rehabilitacja społeczna zmierzająca do ogólnego rozwoju podopiecznych Domu,
 - 8) organizacja działań profilaktycznych, sportowych i rekreacyjnych,
 - 9) zapewnienie opieki podczas prowadzenia zajęć;
 - 10) zapobieganie społecznej dekompensacji poprzez m.in.: poradnictwo psychologiczne, integrację podopiecznego ze społeczeństwem,
 - 11) 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:

- 1) godnego i podmiotowego traktowania,
- 2) udziału w podejmowaniu decyzji w sprawach ich dotyczących,
- 3) możliwości skorzystania z 1 gorącego posiłku dziennie,
- 4) posiadania na terenie Domu niezbędnych rzeczy osobistych, takich jak obuwie zmienne, przybory toaletowe itp.,
- 5) korzystania ze sprzętów i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytku,
- 6) 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,
- 7) korzystania z pomocy psychologa,

- 8) korzystania z pomocy w załatwianiu spraw urzędowych i w dostępie do niezbędnych świadczeń zdrowotnych,
 - 9) rzetelnego rozpatrywania przez Kierownika wnoszonych skarg i wniosków.
2. Do obowiązków uczestników w miarę możliwości należy:
- 1) przestrzeganie Regulaminu Wewnętrznego Środowiskowego Domu Samopomocy w Mrągowie,
 - 2) aktywny udział w zajęciach terapeutycznych w wymiarze ustalonym w indywidualnym planie postępowania wspierająco - aktywizującego,
 - 3) przestrzeganie zasad współżycia społecznego, w tym poszanowania przekonań, poglądów i zainteresowań innych uczestników i pracowników Domu,
 - 4) uczestniczenie w prostych pracach na rzecz Domu, zgodnie z możliwościami psychofizycznymi,
 - 5) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
 - 6) dbanie o estetykę Domu, sprzęt i użytkowane wyposażenie,
 - 7) zachowanie ładu, czystości i porządku oraz higieny osobistej,
 - 8) przestrzeganie zakazu przebywania na terenie Domu w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających.
3. W przypadku, kiedy uczestnik nie realizuje IPPW-A i w rażący sposób narusza porządek i dyscyplinę w grupie, ZWA za pośrednictwem Kierownika może wnioskować o uchylenie decyzji w sprawie przyznania usług świadczonych w Domu.

Rozdział VII ZARZĄDZANIE I ADMINISTROWANIE DOMEM

§ 12

1. Kierownik ŚDS 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:
 - 1) zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
 - 2) skuteczności i efektywności działania,
 - 3) wiarygodności sprawozdań,
 - 4) ochrony zasobów,
 - 5) przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
 - 6) efektywności i skuteczności przepływu informacji,
 - 7) 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:
 - 1) zbieranie informacji służących Kierownikowi do sprawnego zarządzania i wydawania zaleceń,
 - 2) badanie zgodności działalności Domu z obowiązującymi przepisami,
 - 3) badanie i ocenę procesów służących zaspokajaniu potrzeb uczestników,
 - 4) wykrywanie nieprawidłowości w wykonywaniu zadań pracowniczych, jak również wskazywanie osiągnięć i przykładów godnych upowszechnienia,
 - 5) 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 SDS.

§ 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.Dom prowadzi rachunkowość oraz sporządza sprawozdania finansowe zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
- 2.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 oraz w regulaminie przyjmowania skarg i wniosków w Środowiskowym Domu Samopomocy w Mrągowie.
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.



Signed by /
Podpisano przez:

Małgorzata
Grzymkowska

Date / Data: 2026-
03-13 15:27

