

- SOS ADMINISTRATIF – REGLEMENT INTERIEUR

Placée sous la responsabilité du Service d'Actions Sociales de la Mairie de Monaco, la prestation « SOS Administratif » offre la possibilité de bénéficier d'une aide à l'écrit pour toute démarche administrative ou privée.

Article 1 : Conformément aux décisions du Conseil Communal, ce service est proposé gratuitement aux monégasques et résidents de plus de 60 ans, et aux personnels de la Mairie retraités.

Missions

Article 2 : L'écrivain public accompagne l'utilisateur dans la rédaction d'écrits courts, l'informe et l'oriente si nécessaire, vers les services compétents.

Détail des missions de l'écrivain public : voir annexe 1.

Conditions et accessibilité au service

Article 3 : Seul les usagers mentionnés à l'article 1 peuvent bénéficier des prestations de l'écrivain public.

Article 4 : Les prestations de l'écrivain public sont accessibles sur simple demande des usagers.

Article 5 : Les demandes doivent correspondre strictement aux missions telles que définies en annexe 1.

Fonctionnement de la prestation

Article 6 : L'écrivain public assure une permanence le mardi de 9h00 à 12h00 dans les locaux du Service d'Actions Sociales de la Mairie de Monaco.

Article 7 : L'écrivain public reçoit les usagers sans rendez-vous.

Article 8 : Il revient à l'écrivain public d'évaluer la nature de la demande, de la réaliser ou d'orienter l'utilisateur (après l'en avoir informé) vers les services compétents si l'aide demandée dépasse son domaine de compétence ou son champ d'action.

Article 9 : Sont exclus de son champ d'action l'aide juridique et l'interprétariat.

Article 10 : Tous les écrits sont rédigés exclusivement en langue française.

Article 11 : Il appartient à l'utilisateur de signer les écrits produits et de les expédier. Les frais d'expédition restent à son entière charge.

Aucune photocopie des documents ne sera délivrée par l'écrivain public.

Article 12 : L'écrivain public n'est pas habilité à recevoir les réponses aux écrits réalisés. Ainsi, seule l'adresse de l'utilisateur est mentionnée.

Article 13 : Tous les écrits sont rédigés en présence de l'utilisateur. Aucun tiers ne pourra demander l'aide de l'écrivain public à la place de l'utilisateur.

Article 14 : L'écrivain public pourra se déplacer au domicile de l'utilisateur en cas d'impossibilité pour ce dernier de se rendre à la permanence, sur dérogation validée par le Chef de Service.

Article 15 : En cas d'absence de l'écrivain public, le Chef de Service se réserve le droit d'assurer son remplacement par l'Assistant de Service Social de la Section Sociale du Service d'Actions Sociales de la Mairie de Monaco.

Article 16 : La responsabilité de l'écrivain public, et de manière générale celle de la Mairie de Monaco, ne peut être engagée au regard des suites données par l'écrivain public aux demandes des usagers ainsi que celles reçues par les usagers.

Le personnel

Article 17 : L'écrivain public est un personnel communal relevant du Service d'Actions Sociales de la Mairie de Monaco. Il en est de même pour son remplaçant.

Article 18 : L'écrivain public se conforme aux règles de l'Administration Communale. Il a une obligation de réserve et est soumis au respect du secret professionnel (confidentialité). Il aide l'utilisateur gracieusement et ne peut percevoir aucune rémunération sous quelque forme que ce soit (cadeaux, pourboires, ...) en contrepartie de la prestation réalisée.

Dispositions générales

Article 19 : La Mairie de Monaco se réserve le droit de prendre toute mesure qu'elle jugerait utile au bon fonctionnement de la prestation SOS Administratif et notamment d'apporter tout changement aux dispositions précitées.

- SOS ADMINISTRATIF -

ANNEXE 1

Secteur : **Actions Sociales**

MISSIONS :

L'écrivain public

➤ Aide à :

- la compréhension de documents reçus : courriers, formulaires, contrats, factures, ... ;
- la rédaction de courriers administratifs ou personnel (l'aide à apporter à la rédaction de courriers personnels est laissée à l'appréciation de l'écrivain public. Il peut émettre un refus selon l'objet et le contenu du courrier).
- remplir un formulaire papier ou en ligne
- constituer un dossier

dans les domaines les plus variés (santé, banque, électricité, téléphone, démarches administratives, lettre de réclamation, plainte, ...)

- Effectue des démarches administratives (téléphoner, faire une recherche sur internet) et aide à la prise de rendez-vous ;
- Explique les circuits administratifs ;
- Repère les difficultés, informe et oriente si nécessaire vers les services compétents (Travailleurs sociaux, Services hospitaliers, Caisses Sociales, Caisses de retraite...).