

## Zarządzenie nr 37/2012

(17)

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
z dnia 20.12.2012 2012 roku

w sprawie:

**wprowadzenia procedury przyjmowania, rozpatrywania  
i załatwiania skarg i wniosków.**

Na podstawie § 6 pkt 7 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku (Uchwała Nr XXIX/79/09 Rady Miasta Włocławek z dnia 25 maja 2009 r. zmieniona Uchwałą Nr XVII/230/11 Rady Miasta Włocławek z dnia 27 grudnia 2011 r.), § 2, § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), zarządzam co następuje:

### § 1

Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do Zarządzenia.

### § 2

Traci moc Zarządzenie Nr 16/2008 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie z dnia 29 sierpnia 2008 r. w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

### § 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
*Edyta Wisniewska*

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

### I. Zasady ogólne

#### § 1

1. Procedura niniejsza reguluje zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku.
2. Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
3. Koordynacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejski Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku zajmuje się Kierownik Sekcji Organizacyjnej.
4. W widocznym miejscu w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku umieszcza się informację wskazującą gdzie można złożyć skargę lub wniosek.

### II. Przyjmowanie skarg i wniosków

#### § 2

1. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor MOPR
2. W imieniu Dyrektora MOPR skargi i wnioski mogą przyjmować zastępcy Dyrektora.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie, jeżeli zażąda tego skarżący.
7. Wnoszone skargi i wnioski w sposób, o którym mowa w pkt 3, przekazywane są Dyrektorowi MOPR do zadekretowania, skargi i wnioski rejestrowane są przez pracownika o którym mowa w § 1, pkt 3 i przekazywane do właściwej komórki odpowiedzialnej za wyjaśnienie sprawy.
8. Wzór rejestru, o którym mowa w pkt 7 określa załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

### III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

#### § 3

##### Skargi

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe komórki organizacyjne MOPR albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Jeżeli z treści skargi wynika, że adresat nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, pracownik koordynujący rozpatrzenie i załatwianie skarg obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
5. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy rozpatrzyć ją w części dotyczącej właściwości ośrodka a pozostałe przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargę merytorycznie rozpatruje i przygotowuje odpowiedź pracownik, o którym mowa w § 1 pkt 3.
7. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Kierownicy komórek organizacyjnych, pracownicy zajmujący samodzielne stanowiska oraz inni pracownicy Ośrodka w terminie 3 dni od wezwania zobowiązani są do przekazywania informacji lub dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi.
9. Skargę należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
10. W razie niezafatwienia skargi w terminie określonym w pkt 9 należy zawiadomić wnoszącego skargę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi. Ten sam obowiązek ciąży w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę.

#### § 4

##### Wnioski

1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
2. Jeżeli adresat wniosku nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, winien w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

3. W sprawie terminu załatwienia wniosków stosuje się przepis § 3 pkt 9 załącznika.
4. O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się również wnioskodawcę.
5. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w § 3 pkt 9 załącznika należy zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.
6. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w § 2 załącznika.
7. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezażądania wniosku w terminie określonym w § 3 pkt 9 albo wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w pkt 5.
8. Do wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 3 pkt 6 i 8.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

##### **§ 5**

W sprawach nieokreślonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46).

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
*Edyta Wiśniewska*

**MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE  
WE WŁOCŁAWKU**

LP Rejestru.....

Data.....

Godzina.....

**Protokół przyjęcia skargi/wniosku ustnej**

**1. Nazwisko i imię** .....

**2. Adres** .....

**3. Krótka treść sprawy**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4. Dyspozycje odnośnie sposobu załatwienia**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5. Nazwa jednostki, działu, sekcji, której przekazano do załatwienia**

.....

**6. Termin udzielenia odpowiedzi**

.....

.....  
(podpis osoby składającej skargę)

.....  
(pieczętka i podpis przyjmującego skargę)

## REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Nadawca	Sprawa	Sposób i data załatwienia sprawy
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				