

# Zarządzenie Nr 43/2014

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
we Włocławku  
z dnia 23 Grudnia 2014 roku

---

w sprawie:

**wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku**

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.) oraz na podstawie § 3 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku (Zarządzenie Nr 311/2014 Prezydenta Miasta Włocławka z dnia 28 listopada 2014 r.)

**zarządza się, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku w brzmieniu określonym w Załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Nadzór na wykonaniem zarządzenia powierzam Kierownikowi Działu Administracji i Kadr.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 32/2012 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, zmienione Zarządzeniem Nr 29/2013 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku z dnia 20 sierpnia 2014 r. oraz Zarządzeniem Nr 1/2014 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku z dnia 2 stycznia 2014 r.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2015 r. i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

DYREKTOR  
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
we Włocławku

*Mariola Jarzembowska*

L.L.

nie wnoszę zastrzeżeń  
pod względem prawnym

RADCA PRAWNY  
*Piotr Rzepka*

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY RODZINIE WE WŁOCLAWKU

§ 1. 1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku odbywa się zgodnie z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz.46).

2. Procedura reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

3. Przepisy procedury stosuje się również do:

- 1) skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne;
- 2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

§ 2. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się Działowi Administracji i Kadr.

2. We wszystkich budynkach zajmowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku w widocznych miejscach umieszcza się informacje, gdzie można złożyć skargę i wniosek.

§ 3. 1. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywają się we wtorki od godziny 8:00 do godziny 16:00, w budynku przy ul. Kościuszki 26.

2. W imieniu Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie skargi i wnioski przyjmują zastępcy Dyrektora:

- 1) Zastępca Dyrektora ds. Pomocy Środowiskowej we wtorki od godziny 8:00 do godziny 16:00, w budynku przy ul. Kościuszki 26;
- 2) Zastępca Dyrektora ds. Rodziny i Dziecka we wtorki od godziny 8:00 do godziny 16:00 w budynku przy ul. Kilińskiego 1.

3. Skargi i wnioski przyjmują również imiennie upoważnieni przez Dyrektora pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku, w dni robocze w godzinach przyjęć interesantów.

4. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie należy przysyłać na adres: Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku, ul. Kościuszki 26, 87-800 Włocławek lub składać w sekretariacie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku w godzinach pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

5. Skargi i wnioski wnoszone faksem należy przysyłać na numer (54) 411-63-14.

6. Skargi i wnioski wnoszone drogą elektroniczną należy przesyłać na adres e-mail: [sekretariat@mopr.wloclawek.pl](mailto:sekretariat@mopr.wloclawek.pl).

7. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

8. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

**§ 4.** 1. Wnoszone skargi i wnioski są przekazywane do Działu Administracji i Kadr celem rejestracji, a następnie przekazywane do właściwej komórki odpowiedzialnej za wyjaśnienie sprawy, zgodnie z dekreacją Dyrektora lub Zastępcy Dyrektora.

2. Wzór rejestru, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

3. Kierownicy komórek organizacyjnych, pracownicy zajmujący samodzielne stanowiska oraz inni pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku w terminie 5 dni od dnia przekazania skargi lub wniosku zobowiązani są do przekazania informacji niezbędnych do udzielenia odpowiedzi lub dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skargi lub wniosku.

4. Dyrektor lub Zastępca Dyrektora może ustalić odmienny termin, niż określony w ust. 3, z uwagi na charakter sprawy.

5. Informację o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przygotowuje pod podpis Dyrektora lub Zastępcy Dyrektora Dział Administracji i Kadr.

DYREKTOR  
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
we Włocławku  
*Mariola Jarzembowska*

L.L.



4. Dyspozycje odnośnie sposobu załatwienia sprawy

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

5. Komórka organizacyjna, pracownik zajmujący stanowisko samodzielne lub inny pracownik, któremu przekazano sprawę do załatwienia

.....  
.....

6. Termin przekazania informacji lub dokumentacji (jeżeli jest odmienny niż w § 4 ust. 3 Procedury)

.....  
.....

.....  
(przyjmujący zgłoszenie)

DYREKTOR  
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
we Włodawku  
*Mariola Jarzembowska*

L.L.

*[Handwritten signature]*

### Rejestr przyjęć skarg / wniosków

Lp.	Data wpływu	Zgłaszający <sup>1</sup>	Sposób wniesienia <sup>2</sup>	Przedmiot sprawy	Rodzaj sprawy <sup>3</sup>	Odpowiedzialny za wyjaśnienie <sup>4</sup>	Sposób załatwienia <sup>5</sup>	Data załatwienia

L.L.

.....  
(podpis osoby prowadzącej rejestr)

<sup>1</sup> Wpisać imię i nazwisko (nazwę) zgłaszającego oraz adres zamieszkania lub siedzibę.

<sup>2</sup> Wpisać sposób wniesienia: pisemnie lub ustnie.

<sup>3</sup> Wpisać rodzaj sprawy: skarga lub wniosek.

<sup>4</sup> Wpisać komórkę organizacyjną, pracownika zajmującego samodzielne stanowisko lub innego pracownika zobowiązanego do przekazania informacji lub przekazania dokumentacji.

<sup>5</sup> W przypadku skargi wpisać zasadna lub bezzasadna, w przypadku wniosku wpisać rozpatrzone pozytywnie lub rozpatrzone negatywnie **Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku**

**DYREKTOR**  
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
we Włocławku

*Mariola Jarzembowska*