

Zarządzenie nr 33/2018

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
we Włocławku
z dnia 3 sierpnia 2018 roku

w sprawie:

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

Na podstawie § 7 ust. 4 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku (Uchwała Nr X/69/2015 Rady Miasta Włocławek z dnia 31 sierpnia 2015 r., zmieniona Uchwałą Nr XVII/30/2016 Rady Miasta Włocławek z dnia 21 marca 2016 r. oraz Uchwałą Nr XXVII/157/2016 z dnia 28 grudnia 2016 r.) oraz na podstawie § 3 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku (Zarządzenie Nr 280/2016 Prezydenta Miasta Włocławka z dnia 29 września 2016 r. zmienione Zarządzeniem Nr 4/2018 Prezydenta Miasta Włocławek z dnia 9 stycznia 2018 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 nad wykonaniem zarządzenia powierza się kierownikowi Sekcji Organizacji i Kadr.

§ 3. Traci moc Zarządzenie nr 43/2014 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku z dnia 23 grudnia 2014 r. w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku, zmienione Zarządzeniem nr 24/2016 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku z dnia 12 października 2016 r.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Włocławku
Piotr Głuchowski

Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym

RADCA PRAWNY
Piotr Rzepka

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

§ 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 z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 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 Sekcji Organizacji 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. Ogniowej 8/10.

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. Ogniowej 8/10;
- 2) Zastępca Dyrektora ds. Rodziny i Dziecka we wtorki od godziny 8:00 do godziny 16:00 w budynku przy ul. Ogniowej 8/10.

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 przesyłać na adres: Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku, ul. Ogniowej 8/10, 87-800 Włocławek, a także składać w sekretariacie lub kancelarii Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku w godzinach pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

5. Skargi i wnioski wnoszone faksem należy przesyłać na numer (54) 423-23-19.

6. Skargi i wnioski wnoszone drogą elektroniczną należy przesyłać na adres e-mail: 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 Sekcji Organizacji 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 Sekcja Organizacji i Kadr.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Włocławku
Włodzisławski

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 Włocławku

Piotr Graczyński

Rejestr przyjęć skarg / wniosków

Lp.	Data wpływu	Zgłaszający ¹	Sposób wniesienia ²	Przedmiot sprawy	Rodzaj sprawy ³	Odpowiedzialny za wyjaśnienie ⁴	Sposób zatwienienia ⁵	Data zatwienienia

.....
(podpis osoby prowadzącej rejestr)

¹ Wpisać imię i nazwisko (nazwę) zgłaszającego oraz adres zamieszkania lub siedzibę.

² Wpisać sposób wniesienia: pisemnie lub ustnie.

³ Wpisać rodzaj sprawy: skarga lub wniosek.

⁴ Wpisać komórkę organizacyjną, pracownika zajmującego stanowisko lub innego pracownika zobowiązanego do przekazania informacji lub przekazania dokumentacji.

⁵ W przypadku skargi wpisać zasadna lub bezzasadna, w przypadku wniosku wpisać rozpatrzony pozytywnie lub rozpatrzony negatywnie. W przypadkach określonych przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1257 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46) wpisać pozostawiono bez rozpoznania lub przekazano do rozpatrzenia innemu organowi.