

Zarządzenie nr 16/2008

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
z dnia 29 sierpnia 2008 roku

w sprawie:

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

Na podstawie § 4, pkt 7 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku, § 2, § 3 pkt 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. 107 z późn. zm) zwanej dalej „Kpa”,

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 6/2003 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie z dnia 27 czerwca 2003 r.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

29.08.08 *Ma*
Maria Ignatowska

RADCA PRAWNY

K
mgr Krystyna Siuber

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 Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku zajmuje się Kierownik Sekcji Pomocy Środowiskowej.
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 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 załącznika.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie, jeżeli zażąda tego skarżący.
7. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobach ich złożenia, o których mowa w pkt 3.
8. 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, wzór rejestru określa załącznik nr 2 do niniejszego załącznika i przekazywane do właściwej komórki odpowiedzialnej za wyjaśnienie sprawy.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3.

Skargi

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe jednostki 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 wynika, że adresat skargi nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, pracownik koordynujący rozpatrywanie 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.
4. 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.
5. Skargę merytorycznie rozpatruje i przygotowuje odpowiedź pracownik, o którym mowa w § 1, pkt 3.
6. Kierownicy jednostek organizacyjnych, samodzielne stanowiska, pracownicy ośrodka w terminie 1-go dnia od wezwania zobowiązani są do przekazywania informacji lub dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi.
7. Skargę należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
8. W razie niezakończoności skargi w terminie określonym w pkt 7 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, 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 załatwiania wniosków stosuje się przepis § 3 pkt 7 załącznika.
4. O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.
5. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w § 3 pkt 7 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 niezakończoności wniosku w terminie określonym w § 3 pkt 7 albo wskazanym w zawiadomieniu (pkt 5).
8. Do wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 3 pkt 5, pkt 6, załącznika.

IV. Postanowienia końcowe

§ 5

W sprawach nie określonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i właściwego rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
Maria Ignatowska

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
.....

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

