DO.050.1.1.2015
nr kanc.: WP/..15363.../2015

Zarządzenie nr 120/2015
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie
z dnia ...01.12.2015.

w sprawie wprowadzenia Procedury postępowania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji

Na podstawie § 5 ust. 6 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie, stanowiącego załącznik do uchwały nr CX/1682/14 Rady Miasta Krakowa z dnia 25.06.2014 r. zmieniającej uchwałę nr XXXIII/228/91 Rady Miasta Krakowa z dnia 14 października 1991 r. w sprawie utworzenia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie, zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam Procedurę wewnętrzną dotyczącą postępowania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie, w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji w brzmieniu określonym załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§2

1. Zobowiązuję wszystkich pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie do przestrzegania procedury, o której mowa w § 1.
2. Zobowiązuję kierowników wewnętrznych komórek organizacyjnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej do zapoznania podległych im pracowników z procedurą, o której mowa w ust. 1.

§3

Uchylam zarządzenie nr 30/2015 z dnia 11 czerwca 2015r. w sprawie wprowadzenia Procedury postępowania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków .

§4

Odpowiedzialnym za realizację zarządzenia w części dotyczącej skarg i wniosków jest Kierownik Sekcji Skarg, a w części dotyczącej petycji Kierownik Działu Organizacyjnego

§5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
mgr Józefa Grodecka

Załącznik do zarządzenia nr 120./2015
Dyrektora MOPS w Krakowie
z dnia..01-12-2015.....

Procedura postępowania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego. (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm);
- Ustawa z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz. U. z 2014r. poz. 1195);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. (Dz. U. z 2002 r., nr 5 poz. 46 z późn. zm);
- Zarządzenie Nr 2494/2015 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 15 września .2015 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa.

Dział I
Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§1

1. Dyrektor Ośrodka, Zastępcy Dyrektora, przyjmują w zakresie swoich kompetencji mieszkańców w sprawach skarg lub wniosków w poniedziałki w godzinach od 13:00 do 15:00 po uprzednim ustaleniu terminu we właściwym sekretariacie.
2. Kierownicy Filii, Działów lub Sekcji, przyjmują strony w sprawach, o których mowa w ust. 1 w poniedziałki i środy w godz. 13:00 do 15:00 po uprzednim ustaleniu terminu z Kierownikiem Filii, Działu lub Sekcji.
3. Ustalenia terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 można dokonać osobiście, za pomocą faxu lub środkami komunikacji elektronicznej.

§2

1. Skargi lub wnioski wnoszone do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, zwanego dalej MOPS są rozpatrywane zgodnie z przepisami Działu VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm), przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5 poz. 46 z późn. zm) oraz zarządzeniem 2494/2015 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 15 września 2015 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa.
2. Załatwianiem skarg wniosków oraz nadzorem i kontrolą nad ich przyjmowaniem, zajmuje się Sekcja Skarg.

§3

1. Skarga lub wniosek mogą być wnoszone między innymi w formie pisemnej, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie jest zobowiązany sporządzić protokół, który podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku sporządza się na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do zarządzenia Nr 2494/2015 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 15 września 2015 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa.
4. Protokół skargi lub wniosku rejestruje się w systemie kancelaryjnym Sekretariat.

§4

1. Sekcja Skarg zajmuje się przyjmowaniem, ewidencjonowaniem skarg lub wniosków oraz kontrolą terminowości ich załatwiania, z zastrzeżeniem, o którym mowa w ust.2.
2. Kierownik wewnętrznej komórki organizacyjnej, do której zgłoszona została skarga lub wniosek w trybie określonym w § 3 ust.2, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od daty wpływu, zawiadamia Sekcję Skarg o wpłynięciu skargi lub wniosku.
3. Jeśli zachodzi wątpliwość, czy otrzymane pismo jest skargą lub wnioskiem kierownik wewnętrznej komórki organizacyjnej niezwłocznie po otrzymaniu pisma przekazuje jego treść telefonicznie, za pomocą faxu lub drogą elektroniczną do Sekcji Skarg, która rozstrzyga o charakterze pisma.

§5

1. Kierownik Sekcji Skarg jest odpowiedzialny za ewidencjonowanie i kontrolowanie terminowości załatwiania skarg lub wniosków oraz za kontakty z Biurem Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa.
2. Kierownik Sekcji Skarg niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 2 dni roboczych po wpłynięciu skargi lub wniosku do MOPS, zawiadamia telefonicznie Biuro Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa o przyjęciu skargi lub wniosku, celem dokonania stosownej adnotacji w centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz nadania numeru.
3. Kierownik Sekcji Skarg niezwłocznie przekazuje pocztą elektroniczną numer nadany skardze lub wnioskowi pracownikowi komórki organizacyjnej, do której wpłynęła skarga lub wniosek.
4. Kierownik Sekcji Skarg wyznacza pracownika odpowiedzialnego za wykonywania czynności, o których mowa w ust.1 do 3 podczas jego nieobecności.

§6

1. Skargę lub wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty ich wpłynięcia, a w sprawie szczególnie skomplikowanej, wymagającej przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
2. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminach wyżej wymienionych zawiadamia się stronę podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin załatwienia sprawy, najpóźniej w dniu upływu terminu na załatwienie skargi lub wniosku.

§7

1. Kierownik komórki organizacyjnej MOPS, której skarga lub wniosek dotyczy, przygotowuje wyjaśnienie w sprawie.
2. Wyjaśnienie powinno być podpisane przez osobę je sporządzającą oraz kierownika komórki. Podpisy winny być opatrzone pieczęcią pracownika, lub winny w sposób czytelny wskazywać jego imię, nazwisko oraz stanowisko.
3. Przygotowane wyjaśnienie wraz z aktami zostaje przesłane do Sekcji Skarg w terminie 5 dni roboczych od momentu wpłynięcia skargi do komórki organizacyjnej.
4. Wyjaśnienie przesyłane jest także do Sekcji Skarg pocztą elektroniczną.
5. W razie niemożności przygotowania wyjaśnienia w terminie określonym w ust. 3, kierownik komórki organizacyjnej zawiadamia o tym Sekcję Skarg telefonicznie lub e-mailem, jednocześnie podając przyczynę opóźnienia oraz termin, w którym wyjaśnienie zostanie przygotowane.

§8

1. Jeśli strona podnosi zarzuty odnoszące się do zachowania pracowników oraz gdy wyjaśnienie opiera się na wiadomościach pracowników nie znajdujących odzwierciedlenia w aktach, do wyjaśnienia załącza się oświadczenia, notatki służbowe pracowników.
2. Wyjaśnienia oraz inne dokumenty związane ze skargą włącza się do teczki zbiorczej klienta.

§9

1. Kierownik Sekcji Skarg sporządza projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania wyjaśnień w tej sprawie, o których mowa w §7.
2. W razie stwierdzenia niezgodności pomiędzy wyjaśnieniami i dokumentacją zgromadzoną w sprawie Kierownik Sekcji Skarg wykonuje inne czynności mające na celu ustalenie stanu faktycznego, w szczególności może dokonać ustaleń w miejscu zamieszkania osoby wnoszącej skargę lub wniosek.
3.Kierownik Sekcji Skarg przedkłada projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek odpowiednio do Dyrektora, Zastępcy Dyrektora do Spraw Pomocy Środowiskowej lub Zastępcy Dyrektora do Spraw Pomocy Specjalistycznej, sprawującymi bezpośredni nadzór nad komórką organizacyjną, której skarga lub wniosek dotyczy.

§10

Kopię odpowiedzi na skargę lub wniosek przesyła się do Biura Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa.

§11

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania nieprawidłowości w działaniu komórki organizacyjnej, kierownik Sekcji Skarg przedstawia Dyrektorowi informację, wraz z wnioskiem o wyciągniecie konsekwencji służbowych wobec pracownika winnego zaniedbania.
2. We wniosku, o którym mowa w ust. 1 należy szczegółowo określić rodzaj i datę naruszenia obowiązków pracowniczych.

Dział II
Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji

§ 12

1. Załatwianiem petycji oraz nadzorem i kontrolą nad ich przyjmowaniem zajmuje się Dział Organizacyjny.
2. Petycję składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej
3. Formę wnoszenia petycji oraz jaką treść powinna zawierać petycja, regulują przepisy art. 4 ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz. U. z 2014r. poz. 1195); w szczególności :
1) oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję; jeżeli podmiotem wnoszącym petycję jest grupa podmiotów, w petycji należy wskazać oznaczenie każdego z tych podmiotów oraz osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję;
2) wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji; jeżeli podmiotem wnoszącym petycję jest grupa podmiotów, w petycji należy wskazać miejsce zamieszkania lub siedzibę każdego z tych podmiotów;
3) oznaczenie adresata petycji;
4) wskazanie przedmiotu petycji.

4. Dział Organizacyjny bada zasadność petycji skierowanych do rozpatrzenia przez Dyrektora MOPS, w szczególności czy przedmiotem petycji jest żądanie zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

5. Jeżeli MOPS nie jest właściwy do rozpatrzenia petycji, kierownik Działu Organizacyjnego przesyła ją niezwłocznie do podmiotu właściwego do rozpatrzenia petycji, zawiadamiając równocześnie podmiot wnoszący petycję.
6. Jeżeli petycja dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, Dział Organizacyjny rozpatruje petycję w zakresie należącym do jego właściwości i przekazuje ją niezwłocznie do pozostałych właściwych podmiotów zobowiązanych do jej rozpatrzenia, zawiadamiając o tym równocześnie podmiot wnoszący petycję, w terminie określonym w przepisach ustawy, o której mowa w ust.3.

§ 13

1. Kierownik komórki organizacyjnej MOPS, której dotyczy petycja, przygotowuje wyjaśnienie w sprawie.
2. Wyjaśnienie powinno być podpisane przez osobę je sporządzającą oraz kierownika komórki. Podpisy winny być opatrzone pieczęcią pracownika, lub winny w sposób czytelny wskazywać jego imię, nazwisko oraz stanowisko.
3. Przygotowane wyjaśnienie wraz z aktami zostaje przesłane do Działu Organizacyjnego w terminie 10 dni roboczych od momentu wpłynięcia skargi do komórki organizacyjnej.
4. Wyjaśnienie przesyłane jest także do Działu Organizacyjnego pocztą elektroniczną.
5. W razie niemożności przygotowania wyjaśnienia w terminie określonym w ust. 3, kierownik komórki organizacyjnej zawiadamia o tym Dział Organizacyjny telefonicznie lub e-mailem, jednocześnie podając przyczynę opóźnienia oraz termin, w którym wyjaśnienie zostanie przygotowane.

§ 14

Dział Organizacyjny prowadzi rejestr wniesionych petycji oraz przekazuje niezwłocznie do publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji wraz z datą jej złożenia, dane dotyczące przebiegu postępowania w sprawie rozpatrzenia petycji, w szczególności dotyczące zasięganych opinii, przewidywanego terminu załatwienia petycji oraz informację o sposobie rozpatrzenia petycji, a także inne prawem wymagane dane, w tym corocznie, w terminie do 30 czerwca, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

§ 15

1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpłynięcia petycji wyznaczony przez Kierownika pracownik Działu Organizacyjnego, telefonicznie powiadamia o przyjęciu petycji Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK, celem ujęcia jej w odpowiednich wewnętrznych rejestrach oraz przesyła za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę wydziałową Biura Kontroli Wewnętrznej UMK (adres e-mail: bk.umk@um.krakow.pl) odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji.
2. Pracownik, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie przekazuje do Biura Kontroli Wewnętrznej UMK za pośrednictwem poczty elektronicznej dane dotyczące przebiegu
postępowania w sprawie rozpatrzenia petycji, w szczególności dotyczące zasięganych opinii i przewidywanego terminu załatwienia sprawy, a po jego zakończeniu - kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji.
3. Dokumenty i informacje, o których mowa w ust. 1 i 2 dotyczące składanych petycji są niezwłocznie publikowane przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa.

§ 16.

1. Projekt odpowiedzi na petycję, Kierownik Działu Organizacyjnego przedkłada odpowiednio do Dyrektora, Zastępcy Dyrektora do Spraw Pomocy Środowiskowej lub Zastępcy Dyrektora do Spraw Pomocy Specjalistycznej, sprawującymi bezpośredni nadzór nad komórką organizacyjną, której dotyczy petycja.
2. Petycje dotyczące działania Dyrektora MOPS rozpatruje właściwy Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa sprawujący nadzór nad Dyrektorem MOPS zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa.