

**ZARZĄDZENIE NR 4.2022**  
**DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ**  
**W CZĘSTOCHOWIE**  
**z dnia 09.02.2022 r.**

w sprawie zasad przyjmowania interesantów przez Dyrektora i Zastępców Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie oraz rozpatrywania wnoszonych przez nich skarg i wniosków

Na podstawie art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (jt. Dz. U. 2021 poz. 735, z późn. zm.), Zarządzenia Nr 2298.2018 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie szczegółowych zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (z późn. zm.) oraz § 4 ust. 1 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 185.2019 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 27 lutego 2019 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie

**Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Częstochowie**  
**zarządza:**

**§ 1.**

Ustala się, iż przyjmowanie interesantów przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie i jego Zastępców odbywa się w każdy wtorek w godzinach od 12.00 do 17.00 lub w innym terminie dostosowanym do potrzeb interesantów.

**§ 2.**

1. Przyjmowanie zgłoszeń interesantów na wtorkowe dyżury, odbywa się codziennie w Sekretariacie Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie i jego Zastępców, zwanego dalej „Sekretariatem”, w godzinach pracy jednostki.
2. Przyjmowanie zgłoszeń na bieżący dyżur kończy się w piątek, w tygodniu poprzedzającym dzień przyjęć.
3. Po przyjęciu zgłoszenia, udziela się interesantowi informacji określającej: imię i nazwisko Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie lub jego Zastępców oraz godzinę przyjęcia.

**§ 3.**

1. Sekretariat przekazuje informację o ustalonym przyjęciu interesanta kierownikowi komórki organizacyjnej, której dotyczy sprawa.
2. Kierownik właściwej komórki organizacyjnej po otrzymaniu informacji, o której mowa w ust. 1, zobowiązany jest do:
  - 1) bieżącego zapoznania się z treścią sprawy;
  - 2) przygotowania stosownych dokumentów, materiałów bądź pisemnych wyjaśnień niezbędnych w czasie przyjęcia interesantów przez Dyrektora lub jego Zastępców;
  - 3) osobistej obecności na przyjęciu interesanta, a w wyjątkowych wypadkach wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za udzielenie wyjaśnień i informacji interesantowi.

**§ 4.**

Sekretariat w dniu poprzedzającym przyjęcia interesantów przedstawia Dyrektorowi lub jego Zastępcom komplet dokumentów, tj. zgłoszenia osób do przyjęcia wraz z protokołami, dokumentacją, o której mowa w § 3 ust. 2 pkt 2.

**§ 5.**

1. Z przyjęcia interesanta sporządza się protokół wg wzoru określonego w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Odpowiedź w sprawie zgłoszonej przez interesanta przygotowuje właściwa komórka organizacyjna zgodnie z dekreacją zawartą w protokole bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia sporządzenia protokołu. Przygotowany projekt odpowiedzi kierownik komórki organizacyjnej przedstawia do akceptacji Dyrektorowi MOPS lub jego Zastępcy.

3. Gdyby sprawa wnoszona przez interesanta została załatwiona w sposób dla niego satysfakcjonujący w trakcie jego przyjęcia, można odstąpić od sporządzenia pisemnej odpowiedzi, o której mowa w ust. 2, o czym czyni się odpowiednią wzmiankę w protokole.
4. W przypadku, gdyby z treści protokołu przyjęcia interesanta wynikało, że nosi on znamiona skargi lub wniosku przekazuje się go do rejestracji przez pracownika Sekretariatu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Dyrektora MOPS.
5. Zaakceptowana odpowiedź na interwencję przekazywana jest do wiadomości do Zespołu ds. Kontroli, w formie elektronicznej.

#### **§ 6.**

1. Skargi i wnioski przyjmowane są w formie pisemnej lub ustnie do protokołu sporządzanego przez pracownika Sekretariatu MOPS, którego wzór stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Skargi i wnioski pracownik Sekretariatu wpisuje do rejestru skarg i wniosków, który prowadzi Dyrektor.
3. Skargi i wnioski przekazywane są do Zespołu ds. Kontroli, w formie elektronicznej.
4. W przypadku, gdy rozpoznanie skargi lub wniosku nie należy do właściwości Dyrektora MOPS, skargę przekazuje się jednostce właściwej do ich rozpoznania informując o tym osobę wnoszącą skargę/wniosek.

#### **§ 7.**

1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku prowadzone jest postępowanie skargowe w celu wyjaśnienia zasadności skargi.
2. Postępowanie skargowe prowadzone jest przez kierownika komórki organizacyjnej lub Dyrektora MOPS. W toku postępowania skargowego kierownik lub Dyrektor może żądać dokumentów i wyjaśnień zgodnie z § 3 ust. 2 pkt 2.
3. Postępowanie skargowe kończy się przygotowaniem odpowiedzi na skargę. Odpowiedź przygotowuje kierownik komórki organizacyjnej i przekazuje do weryfikacji i podpisu przez Dyrektora MOPS lub Zastępcę Dyrektora MOPS.
4. W przypadku uznania skargi lub wniosku za uzasadniony, Dyrektor MOPS może zobowiązać kierownika komórki organizacyjnej, którego skarga/wniosek dotyczyła, do wskazania czy konieczne jest wprowadzenie zmian mających na celu zapobieżenie dalszym skargom/wnioskom w tym zakresie.

#### **§ 8.**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem odpowiednio stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (jt. Dz. U. 2021 poz. 735, z późn. zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz Zarządzenia Nr 2298.2018 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie szczegółowych zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (z późn. zm.).

#### **§ 9.**

Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych oraz Głównemu Księgowemu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.

#### **§ 10.**

Traci moc Zarządzenie Nr 46.2018 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie z dnia 27.04.2018 r. w sprawie zasad przyjmowania interesantów przez Dyrektora i Zastępców Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie oraz rozpatrywania wnoszonych przez nich interwencji.

#### **§ 11.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Dyrektor  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Częstochowie  
(-) Małgorzata Mruszczyk**