

Zarządzenie Nr 4 /2018

Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu
z dnia 16.04.2018 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie § 15 ust.1 pkt. 8 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu przyjętego Uchwałą Nr 539/2014 Zarządu Powiatu Łowickiego z dnia 12.02.2014 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu zmienionego Uchwałą Nr 231/2016 Zarządu Powiatu Łowickiego z dnia 29.03.2016 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu w związku z art. 221ustawy z dnia 14.06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz.1257, 2018 r. poz.149) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz.46) zarządzam, co następuje:

§1.Wprowadzam „Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skargi i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu", stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.Wykonanie Zarządzenia powierzam referentowi w Zespole organizacyjnym i administracyjno-gospodarczym.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
w Łowiczu

Robert Wójcik

RADCA PRAWNY

Joanna Bociąga
Joanna Bociąga

Załącznik
do Zarządzenia Nr 4 /2018
Dyrektora Powiatowego Centrum
Pomocy Rodzinie w Łowiczu
z dnia 16.04.2018 r.

**„Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu”**

Zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu regulują: Dział VIII ustawy z dnia 14.06.1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017r. poz.1257, 2018 poz. 149) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

**Rozdział I
Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu, ul. Podrzeczna 30, 99-400 Łowicz
- 2) pisemnie na dziennik korespondencyjny w Zespole organizacyjnym i administracyjno-gospodarczym (pokój nr 1) w dniach pracy urzędu od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00, w środy w godz. 8.00-17.00.
- 3) faksem na nr: 46 837 03 44.
- 4) pocztą elektroniczną na adres: pcprlowicz@wp.pl.
- 5) ustnie do protokołu

Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu przyjmuje:

- Dyrektor w każdą środę w godz. 15.00-16.00.

- Wyznaczony przez Dyrektora pracownik Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu w dniach pracy urzędu w godz. 8.00-16.00, w środy w godz. 8.00-17.00.

W przypadku, gdy w środę przypada dzień ustawowo wolny od pracy interesanci przyjmowani są w następny dzień roboczy.

2. Skargi i wnioski składane pisemnie oraz nadsyłane drogą elektroniczną zawierać powinny imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.

3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpatrzenia.

4. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści skargi. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku ustnej(ego) określony został w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

Rozdział II

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwienie skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu niezwłocznie są rejestrowane w dzienniku korespondencyjnym w Zespole organizacyjnym i administracyjno-gospodarczym, po czym podlegają dekretacji przez Dyrektora lub osobę go zastępującą ze wskazaniem trybu postępowania oraz komórki organizacyjnej właściwej do jej wyjaśnienia.
2. Wpływające skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonych przez Zespół organizacyjny i administracyjno-gospodarczy, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Zespół organizacyjny i administracyjno-gospodarczy dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia.
4. Jeżeli Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni przekazuje skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego lub wskazując właściwy organ.
5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komórki organizacyjne Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.
6. Pracownicy komórek organizacyjnych ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwienie skarg i wniosków, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej przedmiotem skargi.
7. Wpływające do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu skargi i wnioski powinny być załatwione starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
8. W razie niezałatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 7, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łowiczu jest obowiązane zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając go o prawie do wniesienia ponaglenia.
9. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego lub wnoszącego.
10. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie.
11. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzoną numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
12. Po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających skargę lub wniosek wraz z projektem odpowiedzi oraz korespondencją stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do akceptacji Dyrektorowi.
13. W przypadku stwierdzenia przez Dyrektora uchybień, dokumenty zwracane są projektodawcy w celu usunięcia wad. Poprawione projekty odpowiedzi ponownie przekazuje się do akceptacji.
14. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor.

15. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z odpowiedzią oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do Zespołu organizacyjnego i administracyjno- gospodarczego.

Rozdział III Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
w Łowiczu

Robert Wojcik

RADCA PRAWNY

Bożena
Joanna Bóciaga

