

*Załącznik nr 1 do Zarządzenia
MOPS.021.10.2016 z dnia 1 lutego 2016 r.
Kierownika Miejskiego Ośrodka
Pomocy Społecznej w Cieszynie*



**Procedura
organizacji przyjmowania i rozpatrywania
skarg, wniosków i petycji
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej
w Cieszynie**

Cieszyn, luty 2016

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§1 **Cel i przedmiot procedury**

Celem procedury jest usprawnienie trybu rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Cieszynie.

§2 **Słownik pojęć**

1. Użyte w Procedurze określenia oznaczają:
 - 1) akceptacja - wyrażenie zgody na projekcie odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji poprzez złożenie podpisu;
 - 2) BIP - Biuletyn Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie znajdujący się pod adresem: bip.mops.cieszyn.pl;
 - 3) dekretacja - adnotację umieszczaną na wniosku, skardze, petycji lub do nich dołączaną, przydzielającą komórkę organizacyjną do załatwienia sprawy, która może dodatkowo zawierać dyspozycje co do terminu i sposobu załatwienia sprawy, a w przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja swoim zakresem obejmuje zagadnienia pozostające przedmiotem działania kilku komórek organizacyjnych, wskazuje komórkę organizacyjną, która przygotowuje projekt pisma o sposobie załatwienia sprawy;
 - 4) kierownik komórki – kierownika działu lub pracownika kierującego inną wewnętrzną komórką organizacyjną;
 - 5) Kierownik Ośrodka – Kierownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie;
 - 6) komórka organizacyjna – dział lub równorzędną komórkę organizacyjną określoną w strukturze organizacyjnej Ośrodka – zespół lub samodzielne stanowisko;
 - 7) Ośrodek - Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Cieszynie;
 - 8) parafa - skrót oryginalnego podpisu lub inicjały zastępujące podpis;
 - 9) pracownik merytoryczny – pracownika Ośrodka, bez względu na zajmowane stanowisko, analizującego, wniosek lub petycję i przechowującego dokumentację sprawy w czasie jej rozpatrywania;
 - 10) Procedura – Procedura organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Cieszynie;
 - 11) projekt pisma – czystopis wydrukowany w dwóch egzemplarzach i przedstawiony do akceptacji, opisujący sposób załatwienia skargi, wniosku i petycji, opatrzony parafą pracownika merytorycznego;
 - 12) Rejestr petycji - Centralny Rejestr Petycji Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie;
 - 13) Rejestr skarg i wniosków – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie;
 - 14) Zastępca Kierownika – Zastępca Kierownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie.

§3 **Postawy prawne**

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 23)
2. Ustawa z dnia 1 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r., poz. 1195).

3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).
4. Regulamin organizacyjny Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie.
5. Instrukcja kancelaryjna Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie.

Rozdział 2

Szczegółowe zasady postępowania w przypadku skargi lub wniosku

§4

Przedmiot skargi/wniosku

1. Przedmiotem skargi może być:
 - 1) zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Kierownika Ośrodka lub przez podległych pracowników,
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku może być sprawa ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§5

Złożenie skargi lub wniosku

1. Skargi i wnioski przyjmowane są w każdej, dogodnej dla wnoszącego dozwolonej prawem postaci: za pośrednictwem pisma, faxu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu. Możliwe jest przyjęcie skargi lub wniosku do protokołu w czasie przyjmowania stron przez Kierownika Ośrodka, Zastępcę Kierownika lub kierowników komórek organizacyjnych zgodnie z Regulaminem organizacyjnym i Regulaminem Pracy Ośrodka. Protokół podpisują strona wnosząca skargę i strona przyjmująca skargę. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
2. Skarga powinna zawierać imię, nazwisko (nazwę), adres wnoszącego oraz opis treści sprawy. Skarga winna być podpisana przez wnoszącego lub uwierzytelniona przy pomocy mechanizmów określonych w art. 20 a ust. 1 albo ust. 2 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
3. Wszystkie pisemne skargi i wnioski wpływające do Ośrodka muszą być złożone w Biurze podawczym celem zarejestrowania w Ewidencji korespondencji przychodzącej, skąd są przekazywane do Kierownika Ośrodka w celu dekretacji.
4. Skargi i wnioski złożone ustnie do protokołu nie wymagają rejestracji w Ewidencji korespondencji przychodzącej i są bezpośrednio przekazywane Kierownikowi Ośrodka celem dekretacji.

§6

Obieg dokumentów

1. Kierownik Ośrodka dokonuje kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona skargi lub wniosku, dekretuje, a następnie kieruje skargę lub wniosek do Działu Organizacyjnego celem rejestracji w Rejestrze Skarg i Wniosków,
2. Skargi dekretowane są:
 - 1) skargi na Kierownika Ośrodka - do Rady Miejskiej Cieszyna,
 - 2) skargi na Zastępcę Kierownika – do Kierownika Ośrodka, zgodnie z merytoryczną podległością wynikającą ze struktury organizacyjnej Ośrodka,
 - 3) skargi na kierowników komórek organizacyjnych – do Kierownika Ośrodka lub

Zastępcy Kierownika, zgodnie z merytoryczną podległością wynikającą ze struktury organizacyjnej Ośrodka,

- 4) skargi na podległych pracowników - do właściwego merytorycznie kierownika komórki organizacyjnej;
- 5) skargi skomplikowane, wymagające doświadczenia oraz obszernej wiedzy z zakresu administracji, do załatwienia których potrzebna jest dogłębna analiza dokumentów i obowiązujących przepisów - do radcy prawnego,
3. Skargę/wniosek, pracownik Działu Organizacyjnego przekazuje zgodnie z dekreacją kierownikowi komórki organizacyjnej celem przeanalizowania.
4. Skargi/wnioski wniesione do niewłaściwego organu pracownik Działu Organizacyjnego przesyła, zgodnie z dekreacją Kierownika Ośrodka, w ciągu 7 dni właściwemu organowi i zawiadamia równocześnie o tym skarżącego/wnioskującego lub wskazuje mu właściwy organ.

§7

Rejestracja

1. Skargi i wnioski podlegające rozpoznaniu powinny być zarejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków o symbolu nadanym z jednolitego rzeczowego wykazu akt, zgodnie z Instrukcją kancelaryjną Ośrodka, przez wyznaczonego pracownika Działu Organizacyjnego. Rejestr ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków. Wzór Rejestru Skarg i Wniosków stanowi załącznik nr 2 do Procedury.
2. Pracownik prowadzący Rejestr Skarg i Wniosków wypełnia następujące pozycje:
 - 1) strona (osoba, która składa skargę lub wniosek),
 - 2) temat (czego dotyczy skarga, wniosek),
 - 3) data pisma (skargi, wniosku),
 - 4) termin załatwienia,
 - 5) indeks (podmiot odpowiedzialny za załatwienie / nr z CRSiW UMC).
3. Po wypełnieniu odpowiednich pozycji, pracownik prowadzący Rejestr Skarg i Wniosków wpisuje numer z tego Rejestru na pieczęci potwierdzającej rejestrację, a następnie Kseruje dokument i podłącza do Rejestru.
4. Pracownik prowadzący Rejestr Skarg i Wniosków przechowuje w wersji papierowej kopie skarg i wniosków oraz kopie odpowiedzi.

§8

Termin odpowiedzi

1. Załatwiający skargę/wniosek udziela odpowiedzi niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W przypadku skargi/wniosku złożonych przez senatorów, posłów i radnych termin rozpatrzenia wynosi 14 dni.
3. Termin odpowiedzi na skargę, wniosek liczy się odpowiednio od momentu wpływu do:
 - 1) Biura Rady Miejskiej w Cieszynie,
 - 2) Urzędu Miejskiego w Cieszynie,
 - 3) Ośrodka.
4. W przypadku niezakończonych skargi lub wniosku w tych terminach, co może mieć miejsce wyłącznie tylko w sprawach skomplikowanych, należy powiadomić skarżącego/wnioskującego, ustalając nowy termin. Wzór informacji o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku stanowi załącznik nr 3 do Procedury.

§9

Rozpatrzenie skargi lub wniosku i przygotowanie odpowiedzi

1. Pracownik merytoryczny prowadzi sprawę pod numerem nadanym w Rejestrze Skarg i Wniosków.
2. W przypadku skargi i wniosku rozpatrywanych, zgodnie z właściwością przez Radę Miejską Cieszyna lub Burmistrza Miasta Cieszyna pracownik merytoryczny prowadzi sprawę pod numerem nadanym w Rejestrze Skarg i Wniosków oraz pod numerem nadanym w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Cieszynie.
3. Kierownik Ośrodka załatwia skargę lub wniosek poprzez wysłanie zawiadomienia - wzór zawiadomienia o rozpatrzeniu skarg stanowi załącznik nr 4 do Procedury.
 - 1) W przypadku skarg i wniosków analizowanych przez merytoryczną komórkę organizacyjną, kierownik komórki organizacyjnej składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Kierownikowi Ośrodka, celem akceptacji.
 - 2) W przypadku skarg i wniosków analizowanych przez radcę prawnego, występuje on do merytorycznej komórki organizacyjnej o przygotowanie pisemnych wyjaśnień lub udostępnienie dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia sprawy. Radca prawny składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Kierownikowi Ośrodka, celem akceptacji.
4. Zawiadomienie o rozstrzygnięciu skargi lub wniosku podpisuje:
 - 1) Kierownik Ośrodka - pracownik merytoryczny wysyła podpisane zawiadomienie o rozstrzygnięciu skargi lub wniosku listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Rejestr Skarg i Wniosków celem skserowania i dołączenia do Rejestru.
 - 2) Burmistrz Miasta w przypadku skarg lub wniosków złożonych bezpośrednio do Burmistrza i skierowanych do rozpatrzenia do Ośrodka – kierownik merytorycznej komórki organizacyjnej składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do Kierownika Ośrodka, celem akceptacji poprzez złożenie parafy opatrzonej pieczęcią imienną, tak przygotowany projekt odpowiedzi przekazuje Sekretarzowi Miasta Cieszyna celem przedstawienia Burmistrzowi Miasta Cieszyna do podpisu. Pracownik merytoryczny wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Rejestr Skarg i Wniosków celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru oraz przekazuje skan zawiadomienia pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Cieszynie.

Rozdział 3

Szczegółowe zasady postępowania w przypadku petycji

§10

Przedmiot petycji

Przedmiotem petycji może być w szczególności:

- 1) żądanie zmiany przepisów prawa,
- 2) żądanie 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 Kierownika Ośrodka.

§11

Złożenie petycji

1. Petycje przyjmowane są w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
2. Petycje powinny zawierać:
 - 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję (jeżeli podmiotem wnoszącym jest grupa podmiotów, należy wskazać oznaczenie każdego z tych podmiotów oraz osobę reprezentującą podmiot wnoszący),
 - 2) wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego oraz adresu do korespondencji (jeżeli podmiotem wnoszącym jest grupa podmiotów, należy wskazać miejsce zamieszkania lub siedzibę każdego z tych podmiotów),
 - 3) oznaczenie adresata,
 - 4) wskazanie przedmiotu petycji.
3. Petycja składana w formie pisemnej powinna być podpisana przez podmiot wnoszący, a jeżeli podmiotem wnoszącym petycję nie jest osoba fizyczna lub gdy petycję wnosi grupa podmiotów – przez osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję.
4. Petycja składana za pomocą środków komunikacji elektronicznej może być opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu oraz powinna zawierać adres poczty elektronicznej podmiotu wnoszącego petycję.
5. Wszystkie petycje wpływające do Ośrodka muszą być złożone w Biurze podawczym celem zarejestrowania w Ewidencji korespondencji przychodzącej, skąd są przekazywane Kierownikowi Ośrodka w celu dekretacji.

§12

Obieg dokumentów

1. Kierownik Ośrodka dokonuje kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona petycji, dekretuje, a następnie kieruje petycję do Działu Organizacyjnego celem rejestracji w Rejestrze Petycji,
2. Pracownik Działu Organizacyjnego przekazuje petycję zgodnie z dekretacją właściwej komórce organizacyjnej celem rozpatrzenia.
3. Petycje wniesione do niewłaściwego organu pracownik Działu Organizacyjnego przesyła, zgodnie z dekretacją Kierownika Ośrodka, w ciągu 7 dni właściwemu organowi i zawiadamia równocześnie o tym wnoszącego lub wskazuje mu właściwy organ.
4. W przypadku stwierdzenia, że złożona petycja nie spełnia wymogów formalnych Kierownik Ośrodka wzywa, w terminie 30 dni od dnia złożenia petycji, podmiot wnoszący petycję do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni z pouczeniem, że petycja której treść nie zostanie uzupełniona lub wyjaśniona, nie będzie rozpatrzona.
5. Jeżeli petycja nie spełnia wymogów, o których mowa w § 11 ust. 2, w przypadku niezastosowania się do wezwania, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się ją bez rozpatrzenia.
6. Pracownik merytoryczny przekazuje petycję administratorowi BIP celem zamieszczenia informacji zawierającej:
 - 1) odwzorowanie cyfrowe petycji,
 - 2) datę złożenia petycji,
 - 3) w przypadku wyrażenia zgody – imienia i nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.
7. Zestawienie informacji na temat petycji publikowanych w BIP stanowi załącznik nr 6 do Procedury.

§13 Rejestracja

1. Petycje podlegające rozpatrzeniu powinna być zarejestrowane w Rejestrze Petycji o symbolu nadanym, z jednolitego rzeczowego wykazu akt, zgodnie z Instrukcją kancelaryjną Ośrodka, przez wyznaczonego, pracownika Działu Organizacyjnego. Rejestr ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych petycji. Wzór Rejestru Petycji stanowi załącznik nr 5 do Procedury.
2. Pracownik prowadzący Rejestr Petycji wypełnia następujące pozycje:
 - 1) strona (podmiot, który składa petycję),
 - 2) temat (czego dotyczy petycja),
 - 3) data pisma (petycji),
 - 4) termin rozpatrzenia petycji,
 - 5) indeks (podmiot odpowiedzialny za rozpatrzenie / nr z CRP UMC).
3. Po wypełnieniu odpowiednich pozycji w Rejestrze Petycji, pracownik prowadzący Rejestr wpisuje numer z rejestru na pieczęci potwierdzającej rejestrację, a następnie kopiuje dokument i podłącza do rejestru.
4. Pracownik prowadzący Rejestr Petycji przechowuje w wersji papierowej kopie petycji oraz kopie odpowiedzi.

§14 Termin odpowiedzi a petycja wielokrotna

1. Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.
2. W przypadku, o którym mowa w §12 ust. 5 termin na rozpatrzenie petycji liczy się odpowiednio od dnia:
 - 1) otrzymania petycji przez Ośrodek,
 - 2) otrzymania petycji przez Urząd Miejski w Cieszynie,
 - 3) uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od pracownika merytorycznego rozpatrującego petycję uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w terminie, o którym mowa w ust. 1, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy, licząc od upływu terminu, o którym mowa w ust. 1.
4. Jeżeli w ciągu jednego miesiąca od otrzymania petycji składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, Kierownik Ośrodka może zarządzić łączne rozpatrywanie petycji (petycja wielokrotna).
5. W przypadku zarządzenia łącznego rozpatrzenia petycji, w BIP ogłasza się okres oczekiwania na dalsze petycje, nie dłuższy niż dwa miesiące.

§15 Rozpatrzenie petycji i przygotowanie odpowiedzi

1. Pracownik merytoryczny prowadzi sprawę pod numerem nadanym w Rejestrze Petycji.
2. W przypadku petycji rozpatrywanej, zgodnie z właściwością przez Burmistrza Miasta Cieszyna pracownik merytoryczny prowadzi sprawę pod numerem nadanym w Rejestrze Petycji oraz pod numerem nadanym w Centralnym Rejestrze Petycji Urzędu Miejskiego w Cieszynie.
3. Zawiadomienie o rozstrzygnięciu petycji podpisuje według właściwości:
 - 1) Kierownik Ośrodka - Kierownik komórki organizacyjnej składa projekt odpowiedzi o sposobie rozpatrzenia petycji Kierownikowi Ośrodka, celem akceptacji Pracownik merytoryczny wysyła podpisane zawiadomienie o rozstrzygnięciu petycji listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Rejestr Petycji celem skopiowania i dołączenia do Rejestru.

- 2) Burmistrz Miasta – kierownik komórki organizacyjnej składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia petycji Kierownikowi Ośrodka, celem akceptacji poprzez złożenie parafy opatrzonej pieczęcią imienną, tak przygotowany projekt odpowiedzi przekazuje Sekretarzowi Miasta Cieszyna celem przedstawienia Burmistrzowi Miasta Cieszyna do podpisu. Pracownik merytoryczny wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Rejestr Petycji celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru oraz przekazuje skanu zawiadomienia pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr Petycji Urzędu Miejskiego w Cieszynie.

Rozdział 4

Postanowienia końcowe

§16

Odpowiedzialność

1. Pracownicy Działu Organizacyjnego są odpowiedzialni za:
 - 1) prowadzenie Rejestru Skarg i Wniosków oraz Rejestru Petycji,
 - 2) kompletowanie w wersji papierowej kopii skarg, wniosków i petycji oraz pism o sposobie ich załatwienia/rozpatrzenia,
 - 3) przekazanie skargi, wniosku lub petycji zgodnie z dekretacją do właściwej komórki organizacyjnej lub pracownika merytorycznego, celem rozpatrzenia,
 - 4) terminowe przekazanie niewłaściwie złożonej skargi, wniosku lub petycji właściwemu podmiotowi.
2. Kierownik komórki organizacyjnej odpowiada za:
 - 1) dokonanie analizy i sporządzenie projektu odpowiedzi otrzymanej skargi lub wniosku,
 - 2) dokonania analizy otrzymanej petycji,
 - 3) przygotowania pisemnych wyjaśnień lub udostępnienia dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia skargi lub wniosku przez radcę prawnego.
3. Pracownik merytoryczny jest odpowiedzialny za:
 - 1) Merytoryczną analizę otrzymanych skarg i wniosków,
 - 2) terminowe przygotowanie i złożenie projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do akceptacji przez Kierownika Ośrodka, Zastępcę Kierownika lub będących we właściwości przez Burmistrza Miasta Cieszyna lub Radę Miejską Cieszyna
4. Radca Prawny jest odpowiedzialny za dokonanie analizy otrzymanych skarg i wniosków, terminowe przygotowanie i złożenie projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do akceptacji przez Kierownika Ośrodka, Zastępcę Kierownika, Burmistrza Miasta Cieszyna lub Radę Miejską Cieszyna.
5. Administrator Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka jest odpowiedzialny za zamieszczanie informacji na temat składanych petycji na stronach BIP.

§17

Monitoring

Czynności związane z monitorowaniem procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ośrodku są prowadzone przez Kierownika Ośrodka.

§18

Archiwizacja

1. Dokumentacja związana ze skargą, wnioskiem lub petycją przechowywana jest w komórce organizacyjnej, a następnie podlega archiwizacji w Zakładowej składnicy akt.
2. Kopie skarg, wniosków, petycji oraz pism o sposobie ich załatwienia/rozpatrzenia

przechowywane są w Dziale Organizacyjnym Ośrodka, a następnie podlegają archiwizacji w Zakładowej składnicy akt.

§19

Załączniki

- 1) Załącznik nr 1 - formularz protokołu przyjęcia skargi lub wniosku;
- 2) Załącznik nr 2 - Wzór Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie;
- 3) Załącznik nr 3 - wzór informacji o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku;
- 4) Załącznik nr 4 - wzór zawiadomienia o rozpatrzeniu skargi;
- 5) Załącznik nr 5 - Wzór Centralnego Rejestru Petycji Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Cieszynie;
- 6) Załącznik nr 6 - wzór zestawienia informacji na temat złożonych petycji.