

Regulamin Wewnętrzny
Wydziału Polityki Społecznej

Zatwierdzam
Dyrektor Generalny
Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego
w Warszawie

Kamila Jeziorska-Chojecka

REGULAMIN WEWNĘTRZNY WYDZIAŁU POLITYKI SPOŁECZNEJ
W MAZOWIECKIM URZĘDZIE WOJEWÓDZKIM W WARSZAWIE

Na podstawie § 9 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 5 Wojewody Mazowieckiego z dnia 18 stycznia 2019 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie, zmienionego zarządzeniem nr 60 z dnia 12 listopada 2019 r., zarządzeniem nr 53 z dnia 6 lutego 2020 r., zarządzeniem nr 477 z dnia 16 grudnia 2020 r. oraz zarządzeniem nr 463 z dnia 23 listopada 2021 r. ustala się Regulamin Wewnętrzny Wydziału Polityki Społecznej.¹

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

Regulamin Wewnętrzny Wydziału Polityki Społecznej w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie, określa zadania i strukturę organizacyjną oraz zakres działania wewnętrznych komórek organizacyjnych Wydziału Polityki Społecznej.

Rozdział 2
Słownik terminów

§ 1. Ilekroć w Regulaminie Wewnętrznym jest mowa o:

1. **Urządzie** - należy przez to rozumieć Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie;
2. **wydziale** - należy przez to rozumieć Wydział Polityki Społecznej w Urzędzie;
3. **dyrektorze** - należy przez to rozumieć dyrektora wydziału;
4. **I zastępcy dyrektora** - należy przez to rozumieć I zastępcę dyrektora wydziału;
5. **II zastępcy dyrektora** - należy przez to rozumieć II zastępcę dyrektora wydziału;
6. **oddziale** - należy przez to rozumieć komórki organizacyjne wydziału;
7. **województwie** - należy przez to rozumieć województwo mazowieckie.

Rozdział 3
Struktura wydziału

§ 2. 1. W skład wydziału wchodzi następujące oddziały posługujące się przy znakowaniu prowadzonych spraw i akt symbolami:

- 1) Oddział do spraw Pomocy Środowiskowej - WPS-I;
- 2) Oddział do spraw Pomocy Stacjonarnej - WPS-II;

¹ Traci moc Regulamin Wewnętrzny Wydziału Polityki Społecznej zatwierdzony przez Dyrektora Generalnego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie dnia 19 stycznia 2021 r.

- 3) Oddział Zarządzania, Analiz i Budżetu - WPS-III;
 - 4) Oddział do spraw Wspierania Rodziny i Pieczy Zastępczej - WPS-IV;
 - 5) Oddział do spraw Nadzoru Świadczeń - WPS-VI;
 - 6) Oddział do spraw Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego - WPS-VII.
2. W wydziale funkcjonują samodzielne stanowiska radców prawnych podporządkowane bezpośrednio dyrektorowi wydziału, do zadań których należy obsługa prawna wydziału.

Rozdział 4

Kierowanie wydziałem i podporządkowanie

- § 3.** 1. Wydziałem kieruje dyrektor przy pomocy zastępców dyrektora.
2. Dyrektor sprawuje ogólny nadzór nad pracą wydziału, a ponadto sprawuje bezpośredni nadzór nad pracą:
- 1) Oddziału Zarządzania, Analiz i Budżetu;
 - 2) Oddziału do spraw Wspierania Rodziny i Pieczy Zastępczej.
3. I zastępca dyrektora sprawuje bezpośredni nadzór nad pracą:
- 1) Oddziału do spraw Nadzoru Świadczeń;
 - 2) Oddziału do spraw Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego.
4. II zastępca dyrektora sprawuje bezpośredni nadzór nad pracą:
- 1) Oddziału do spraw Pomocy Środowiskowej;
 - 2) Oddziału do spraw Pomocy Stacjonarnej.
5. Pisma w sprawach związanych z dysponowaniem środkami finansowymi podpisuje dyrektor lub pracownik wydziału, zgodnie z udzielonym upoważnieniem.
6. W czasie nieobecności dyrektora jego zadania wykonuje I zastępca dyrektora, a w razie jego nieobecności - II zastępca dyrektora. W razie nieobecności dyrektora oraz zastępców dyrektora do wykonywania tych zadań jest uprawniony wyznaczony przez dyrektora kierownik oddziału zgodnie z udzielonym upoważnieniem.

- § 4. 1.** Oddziałami kierują kierownicy oddziałów. W razie nieobecności kierownika oddziału jego zadania wykonuje zastępca kierownika oddziału, a w przypadku braku zastępcy kierownika oddziału lub jego nieobecności wyznaczony przez kierownika oddziału pracownik.
2. Skargi na samodzielne stanowiska radców prawnych i kierowników oddziałów rozpatruje dyrektor lub zastępca dyrektora według kompetencji określonych w § 2 ust. 2 i § 3 ust. 2, 3 i 4.
3. Pracownicy wydziału wykonujący pracę w delegaturach są odpowiedzialni przed właściwym merytorycznie kierownikiem oddziału za formalnoprawną i merytoryczną poprawność załatwianych spraw.

Rozdział 5

Zadania wspólne oddziałów

§ 5. Do zadań wykonywanych przez wszystkie oddziały zgodnie z właściwością należy:

- 1) realizacja zadań określonych w § 13 regulaminu organizacyjnego Urzędu, zgodnie z zakresem działania wydziału;
- 2) zapewnienie sprawności obiegu korespondencji przychodzącej i wychodzącej wydziału;
- 3) inicjowanie i podejmowanie przedsięwzięć służących zwiększeniu efektywności i jakości działań podejmowanych w wydziale;
- 4) planowanie działań wynikających z zakresu działania oddziałów;
- 5) prowadzenie spraw z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji i interwencji z zakresu działania oddziałów;
- 6) prowadzenie analiz dotyczących zapotrzebowania na środki finansowe oraz monitorowanie wydatków na zadania z zakresu rodziny i polityki społecznej finansowane lub dofinansowane z budżetu państwa;
- 7) monitorowanie realizacji przez jednostki samorządu terytorialnego i podmioty niegminne zadań wynikających z zawartych porozumień lub umów;
- 8) kontrola merytoryczna zadań zleconych jednostkom samorządu terytorialnego i podmiotom niepublicznym realizującym zadania w ramach programów rządowych z zakresu polityki społecznej, w tym w szczególności pomocy społecznej, przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, zwanych dalej „programami rządowymi”;
- 9) prowadzenie rejestrów;
- 10) analiza danych, przygotowywanie opracowań i raportów;
- 11) organizacja narad dla przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego.

§ 6. Do zakresu zadań Oddziału do spraw Pomocy Środowiskowej oraz Oddziału do spraw Wspierania Rodziny i Pieczy Zastępczej należy prowadzenie spraw związanych z realizacją lub zlecaniem jednostkom samorządu terytorialnego lub podmiotom niepublicznym zadań wynikających z programów rządowych.

§ 7. Do zakresu zadań Oddziału do spraw Pomocy Środowiskowej oraz Oddziału do spraw Pomocy Stacjonarnej należy:

- 1) sporządzanie sprawozdawczości z zadań realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego z zakresu polityki społecznej oraz analiza stanu i skuteczności pomocy społecznej;
- 2) kontrola jakości usług, dla których określone zostały standardy, wykonywanych przez podmioty niepubliczne na podstawie umowy z organami administracji samorządowej.

§ 8. Do zakresu zadań Oddziału do spraw Pomocy Środowiskowej, Oddziału do spraw Pomocy

Stacjonarnej oraz Oddziału do spraw Wspierania Rodziny i Pieczy Zastępczej należy prowadzenie spraw związanych z nakładaniem kar z tytułu niezrealizowania zaleceń pokontrolnych.

Rozdział 6

Zakresy zadań oddziałów

§ 9. Do zakresu działania **Oddziału do spraw Pomocy Środowiskowej** należy:

1. prowadzenie spraw związanych ze sprawowaniem nadzoru nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa z zakresu pomocy społecznej, w szczególności:
 - 1) nadzór nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej oraz nad jakością usług, dla których minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego określił standardy, a także nad zgodnością zatrudnienia pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z wymaganymi kwalifikacjami,
 - 2) ocena stanu i efektywności pomocy społecznej w zakresie usług i świadczeń na rzecz osób starszych;
2. ustalanie sposobu wykonywania zadań z zakresu administracji rządowej realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego w zakresie pomocy społecznej;
3. nadzór i kontrola zadań zleconych z zakresu administracji rządowej wykonywanych przez jednostki samorządu terytorialnego i podmioty niepubliczne z zakresu polityki społecznej, w tym w szczególności pomocy społecznej oraz zadań własnych, dofinansowywanych z budżetu państwa;
4. realizacja lub zlecenie jednostkom samorządu terytorialnego lub podmiotom niepublicznym zadań wynikających z programów rządowych z zakresu polityki społecznej, w tym z zakresu pomocy społecznej, w szczególności programu rządowego „Senior+”, „Posiłek w szkole i w domu”, „Opieka 75+” oraz z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie;
5. realizacja zadań z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w szczególności przez:
 - 1) opracowywanie materiałów instruktażowych, zaleceń, procedur postępowania interwencyjnego w sytuacjach kryzysowych związanych z przemocą w rodzinie dla osób realizujących te zadania,
 - 2) monitorowanie zjawiska przemocy w rodzinie,
 - 3) monitorowanie realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy
 - 4) w Rodzinie przy pomocy Wojewódzkiego Koordynatora Realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie,
 - 5) nadzór nad realizacją zadań z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie realizowanych przez samorząd gminny, powiatowy i województwa,

- 6) kontrolę realizacji zadań z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie wykonywanych przez podmioty niepubliczne na podstawie umów z organami administracji rządowej i samorządowej;
6. prowadzenie rejestru:
 - 1) miejsc, w których gmina udziela tymczasowego schronienia,
 - 2) jednostek specjalistycznego poradnictwa;
7. nadzór nad funkcjonowaniem i rozwojem systemu informatycznego w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej.

§ 10. Do zakresu działania **Oddziału do spraw Pomocy Stacjonarnej** należy:

- 1) prowadzenie spraw związanych ze sprawowaniem nadzoru nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa z zakresu pomocy społecznej, w szczególności przez:
 - a) nadzór nad jakością usług, dla których zostały określone standardy,
 - b) nadzór nad zgodnością zatrudnienia pracowników domów pomocy społecznej z wymaganymi kwalifikacjami;
- 2) kontrola jakości usług, dla których określone zostały standardy, wykonywanych przez domy pomocy społecznej prowadzone nie na zlecenie organu jednostki samorządu terytorialnego przez podmioty niepubliczne;
- 3) kontrola placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, w tym prowadzonych na podstawie przepisów o działalności gospodarczej, w zakresie standardu usług socjalno-bytowych i przestrzegania praw tych osób, a także nad zgodnością zatrudnienia pracowników z wymaganymi kwalifikacjami;
- 4) prowadzenie spraw związanych z wydawaniem i cofaniem zezwoleń na prowadzenie:
 - a) domów pomocy społecznej,
 - b) placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, w tym prowadzonych na podstawie przepisów o działalności gospodarczej;
- 5) prowadzenie rejestru:
 - a) domów pomocy społecznej,
 - b) placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, w tym prowadzonych na podstawie przepisów o działalności gospodarczej;
- 6) realizacja spraw związanych z nakładaniem kar z tytułu prowadzenia bez zezwolenia placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku.

§ 11. 1. Do zakresu działania **Oddziału Zarządzania, Analiz i Budżetu** należy:

1. zarządzanie budżetem będącym w dyspozycji wydziału, we współdziałaniu z odpowiednimi oddziałami, w układzie tradycyjnym jak i zadaniowym, w szczególności przez:
 - a) przygotowywanie materiałów do projektu budżetu,
 - b) opracowywanie układu wykonawczego budżetu,
 - c) ustalanie planów dotacji i zmian planów na poszczególne jednostki samorządu terytorialnego,
 - d) prowadzenie analiz dotyczących zapotrzebowania na środki finansowe oraz monitorowanie wydatków na zadania finansowane lub dofinansowane z budżetu państwa,
 - e) ustalanie wysokości miesięcznych dotacji i sporządzanie pisemnych dyspozycji do Wydziału Finansów i Budżetu,
 - f) sporządzanie okresowych sprawozdań,
 - g) przygotowywanie propozycji wystąpień do właściwego ministra w sprawach przydzielenia dodatkowych środków z rezerw celowych lub rezerwy ogólnej budżetu państwa,
 - h) bieżącą współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego oraz jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej, w tym rozpatrywanie wniosków dotyczących dokonania zmian w planach dotacji;
- 2) realizacja zadań wynikających z przepisów ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne oraz ustawy z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny;
- 3) prowadzenie spraw finansowych dotyczących dysponenta III stopnia w ramach środków będących w dyspozycji Wydziału;
- 4) sporządzanie okresowych sprawozdań w obszarze opieki nad dziećmi w wieku do lat 3 oraz nadawanie uprawnień do aplikacji „Rejestr Żłobków.”
2. Oddział Zarządzania, Analiz i Budżetu realizuje także zadania z zakresu organizacji i funkcjonowania wydziału, w szczególności:
 - 1) prowadzenie kancelarii i sekretariatu wydziału;
 - 2) opracowywanie i aktualizacja Regulaminu Wewnętrznego oraz propozycji zmian do projektu regulaminu organizacyjnego Urzędu;
 - 3) współpraca z Biurem Kadr i Organizacji w Urzędzie w zakresie spraw pracowniczych i zarządzania kadrami;
 - 4) współpraca z Biurem Ochrony w Urzędzie w zakresie zapewnienia ochrony informacji niejawnych oraz ochrony danych osobowych;
 - 5) koordynowanie zadań wydziału związanych z zarządzaniem kryzysowym;
 - 6) prowadzenie ewidencji korespondencji niejawnej, wniosków o dostęp do informacji publicznej, jak również realizowanie zadań mających na celu zapewnienie spójnego systemu ochrony informacji niejawnych oraz ochrony danych osobowych;
 - 7) koordynowanie, w ramach wydziału, przygotowania Planu Kontroli Zewnętrznych Urzędu oraz sporządzanie sprawozdań w tym zakresie;
 - 8) ewidencjonowanie delegacji służbowych, urlopów pracowników wydziału;

- 9) koordynowanie zadań wydziału związanych z archiwizowaniem dokumentów;
- 10) współpraca z Biurem Obsługi Urzędu, Biurem Rozwoju i Inwestycji oraz Biurem Informatyki w Urzędzie w zakresie informatyzacji oraz nadzoru nad składnikami majątkowymi stanowiącymi wyposażenie wydziału;
- 11) prowadzenie ewidencji decyzji i postanowień wydanych w wydziale.

§ 12. Do zakresu działania **Oddziału do spraw Wspierania Rodziny i Pieczy Zastępczej** należy:

- 1) kontrola realizacji zadań z zakresu wspierania rodziny, pieczy zastępczej, usamodzielnień pełnoletnich wychowanków i adopcji wykonywanych przez jednostki samorządu terytorialnego oraz jednostki organizacyjne wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- 2) kontrola zgodności zatrudnienia pracowników jednostek organizacyjnych wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej z wymaganymi kwalifikacjami;
- 3) zasięganie informacji o sposobie realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej przez samorząd gminny, powiatowy i województwa, w szczególności przez:
 - a) współpracę z samorządem gminnym, powiatowym i województwa w zakresie wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej,
 - b) monitorowanie sposobu organizowania i prowadzenia ośrodków adopcyjnych, w tym realizacji adopcji w województwie przez marszałka województwa,
- 4) udzielanie wyjaśnień w zakresie stosowania przepisów ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz prowadzenie instruktażu dla kadry realizującej te zadania;
- 5) gromadzenie sprawozdań rzeczowo-finansowych z zakresu działania oddziału i przekazywanie ich ministrowi właściwemu do spraw rodziny;
- 6) realizacja lub zlecenie jednostkom samorządu terytorialnego lub podmiotom niepublicznym zadań wynikających z programów rządowych z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, w tym współdziałanie z ministrem właściwym do spraw zabezpieczenia społecznego i rodziny przy opracowaniu, realizacji i finansowaniu programów wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
- 7) prowadzenie spraw związanych z wydawaniem i cofaniem zezwoleń na prowadzenie placówek opiekuńczo-wychowawczych, regionalnych placówek opiekuńczo-terapeutycznych i interwencyjnych ośrodków preadopcyjnych oraz przygotowywanie projektów decyzji administracyjnych w sprawie zezwoleń na przyjęcie kolejnego dziecka pomimo przekroczenia dopuszczalnej liczby dzieci w placówce opiekuńczo – wychowawczej;
- 8) prowadzenie rejestru:
 - a) placówek opiekuńczo-wychowawczych, regionalnych placówek opiekuńczo-terapeutycznych i interwencyjnych ośrodków preadopcyjnych,

- b) wolnych miejsc w placówkach opiekuńczo-wychowawczych, regionalnych placówkach opiekuńczo - terapeutycznych i interwencyjnych ośrodkach preadopcyjnych,
 - c) zatwierdzonych indywidualnych programów integracji;
- 9) realizacja spraw związanych z nakładaniem kar z tytułu prowadzenia bez zezwolenia:
- a) placówki wsparcia dziennego,
 - b) placówki opiekuńczo-wychowawczej,
 - c) regionalnej placówki opiekuńczo-terapeutycznej,
 - d) interwencyjnego ośrodka preadopcyjnego lub ośrodka adopcyjnego;
- 10) prowadzenie analiz dotyczących zapotrzebowania na środki finansowe oraz monitorowanie wydatków na zadania z zakresu rodziny i polityki społecznej, finansowane z budżetu państwa, w szczególności przez opiniowanie merytoryczne wniosków samorządu o finansowanie pobytu w pieczy zastępczej małoletnich cudzoziemców, przebywających na terenie województwa oraz kosztów transportu i pobytu w pieczy zastępczej małoletnich umieszczonych na podstawie orzeczenia sądu lub innego organu państwa obcego za zgodą sądu polskiego;
- 11) koordynowanie działań w zakresie integracji ze społeczeństwem osób posiadających status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą w szczególności przez zatwierdzanie indywidualnych programów integracyjnych, ich kontrolę, a także współpracę z organami administracji rządowej i samorządowej;
- 12) koordynowanie, w ramach systemu pomocy społecznej, działań w zakresie zapobiegania handlowi ludźmi, w tym prowadzenie spraw Mazowieckiego Zespołu do spraw Przeciwdziałania Handlowi Ludźmi;
- 13) monitorowanie działań związanych z realizacją zadań wynikających z przepisów o wsparciu kobiet i rodzin „Za życiem”.

§ 13. Do zakresu działania **Oddziału do spraw Nadzoru Świadczeń** należy:

- 1) nadzór i kontrola nad realizacją zadań z zakresu administracji rządowej, wykonywanych przez jednostki samorządu terytorialnego, wynikających z przepisów o:
 - a) pomocy państwa w wychowywaniu dzieci,
 - b) świadczeniach rodzinnych,
 - c) pomocy osobom uprawnionym do alimentów,
 - d) ustaleniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów;
- 2) udzielanie merytorycznego wsparcia jednostkom samorządu terytorialnego realizującym zadania z zakresu świadczeń rodzinnych, zasiłków dla opiekunów, funduszu alimentacyjnego i świadczeń wychowawczych;
- 3) udzielanie odpowiedzi na zapytania i interwencje obywateli w zakresie stosowania przepisów ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych, ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci, ustawy z dnia 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2014 r. o ustaleniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów;

- 4) sporządzanie sprawozdań rzeczowo-finansowych z wykonywania zadań z zakresu świadczeń rodzinnych, zasiłków dla opiekunów, świadczeń wychowawczych oraz funduszu alimentacyjnego, zawierających informacje o realizacji zadań i przekazywanie ich do ministra właściwego do spraw rodziny oraz dokonywanie ich analizy.

§ 14. Do zakresu działania **Oddziału do spraw Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego** należy prowadzenie spraw związanych z realizacją świadczeń rodzinnych i wychowawczych w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego przysługujących osobom przemieszczającym się w granicach Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Konferencji Szwajcarskiej, w szczególności przez:

- 1) prowadzenie postępowań administracyjnych w zakresie świadczeń rodzinnych i wychowawczych w związku z koordynacją systemów zabezpieczenia społecznego;
- 2) współpracę z innymi podmiotami w sprawach z zakresu świadczeń rodzinnych i wychowawczych;
- 3) obsługę systemu do realizacji świadczeń rodzinnych i wychowawczych;
- 4) sporządzanie sprawozdań rzeczowo-finansowych z wykonywania zadań z zakresu świadczeń rodzinnych i wychowawczych zawierających informacje o realizacji zadań z zakresu koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego dotyczących świadczeń rodzinnych i przekazywanie ich do ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego oraz dokonywanie ich analizy.

Rozdział 7

Obsługa klientów w wydziale

§ 15. 1. Pracownicy Oddziału do spraw Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego przyjmują klientów w sprawach prowadzonych postępowań w następujących terminach:

- 1) poniedziałek - piątek w godz. od 8.00 do 13.00 (telefonicznie),
 - 2) poniedziałek, środa oraz piątek w godz. od 9.00 do 15.00 (osobiście).
2. Pracownicy pozostałych oddziałów przyjmują klientów w sprawach związanych z zakresem zadań oddziałów od poniedziałku do czwartku w godzinach 8.00-16.00.
 3. W uzasadnionych przypadkach klienci mogą być przyjmowani w innych godzinach niż wskazane w ust. 1 i ust. 2.