

Zarządzenie Wewnętrzne Nr 16 / 2016
Dyrektora Zakładu Budynków Komunalnych w Czeladzi
z dnia 14 kwietnia 2016r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zakładzie Budynków Komunalnych w Czeladzi

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016r. poz. 23), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46), Zarządzenia Nr 53 / 2016 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 29 lutego 2016r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych oraz § 11 ust. 2 pkt 2, 4 i 18 Regulaminu Organizacyjnego stanowiącego Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Wewnętrznego Nr 5 / 2015 Dyrektora Zakładu Budynków Komunalnych w Czeladzi z dnia 1 kwietnia 2015r.

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zakładzie Budynków Komunalnych w Czeladzi, stanowiący Załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§ 3. Rejestrowanie skarg i wniosków oraz koordynowanie spraw związanych z ich rozpatrywaniem powierzam pani Dorocie Walkowicz – Specjaliście ds. administracyjno-prawnych w Wydziale Organizacyjnym.

§ 4. Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Kierownik Wydziału Organizacyjnego.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor ZBK
mgr Ewa Kiedrzyń

Regulamin

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Zakładzie Budynków Komunalnych w Czeladzi.

Rozdział 1

Zasady ogólne

§ 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe komórki organizacyjne Zakładu albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 2. Przedmiotem wniosku, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, mogą być w szczególności sprawy dotyczące ulepszenia organizacji pracy Zakładu, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców.

§ 3. O uznaniu wniesionego pisma za skargę lub wniosek decyduje ich treść, a nie forma zewnętrzna.

§ 4. Skarga w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania prowadzonego przez Zakład, powoduje wszczęcie postępowania, jeżeli została złożona przez stronę tej sprawy. Jeżeli skarga taka pochodzi od innej osoby, może spowodować wszczęcie postępowania z urzędu, chyba że przepisy wymagają do wszczęcia postępowania żądania strony.

§ 5. Jeżeli Zakład Budynków Komunalnych nie jest właściwy do rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, przekazuje się je niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzech dni, właściwej jednostce organizacyjnej lub pracownikowi Urzędu Miasta Czeladź właściwemu do przyjmowania skarg i wniosków. W przypadku gdy skarga lub wniosek wniesione niewłaściwie do Zakładu nie dotyczą jednostek organizacyjnych Gminy przekazuje się je właściwemu organowi. O przekazaniu skargi lub wniosku wg właściwości należy zawiadomić równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, albo wskazać mu właściwy organ.

§ 5. Jeżeli skarga lub wniosek wniesione do Zakładu Budynków Komunalnych dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu zarówno przez Zakład jak i inne jednostki, rozpatruje się sprawy należące do właściwości Zakładu, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzech dni, właściwym jednostkom lub pracownikowi Urzędu Miasta Czeladź właściwemu do przyjmowania skarg i wniosków, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 6. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków może spowodować pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 7. Skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego mogą być pozostawione bez rozpoznania.

Rozdział 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 8. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 9. 1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor Zakładu w wyznaczone dni podane do publicznej wiadomości lub w każdy dzień roboczy w godzinach pracy Zakładu po wcześniejszym ustaleniu terminu.

2. W imieniu Dyrektora skargi i wnioski wnoszone ustnie może przyjmować jego Zastępca lub Główny Księgowy, o ile przedmiot zarzutów nie dotyczy ich działalności.

3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół, którego wzór stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. W protokole, o którym mowa w ust. 3, zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący i protokołujący. Przyjmujący skargę lub wniosek podpisuje protokół na żądanie wnoszącego.

§ 10. 1. Skargi i wnioski złożone w Zakładzie Budynków Komunalnych podlegają rejestracji w dzienniku podawczym i prowadzonym odrębnie Rejestrze skarg i wniosków.

2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi się w systemie informatycznym wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2.

3. Pracownik prowadzący Rejestr oznacza w nim kolejny numer sprawy i termin załatwienia, które jednocześnie zamieszcza na skardze lub wniosku.

§ 11. Pracownik wyznaczony do rejestrowania skarg i wniosków sporządza roczne sprawozdanie z ich realizacji. Sprawozdanie składa się właściwemu ds. skarg i wniosków pracownikowi Urzędu Miasta Czeladź w terminie do 31 stycznia za rok ubiegły.

Rozdział 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 12. 1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Zakładu.

2. Dyrektor może przekazać skargę lub wniosek do rozpatrzenia swojemu Zastępcy lub Głównemu Księgowemu, o ile nie dotyczą ich działalności.

3. Skargę na pracownika Dyrektor może przekazać do rozpatrzenia bezpośrednio przełożonemu pracownikowi.

§ 13. 1. Po zapoznaniu się z przedmiotem skargi lub wniosku Dyrektor Zakładu przekazuje je pracownikowi właściwemu ds. skarg i wniosków, wskazując równocześnie osobę zobowiązaną do ich rozpatrzenia oraz wyznaczając termin ich załatwienia.

2. Pracownik właściwy ds. skarg i wniosków rejestruje skargę lub wniosek w prowadzonym przez siebie Rejestrze, występuje o udzielenie merytorycznych wyjaśnień, zbiera materiały niezbędne do uprzedniego zbadania lub wyjaśnienia sprawy, i na ich podstawie przygotowuje propozycję załatwienia skargi lub wniosku, którą przedkłada Dyrektorowi do zatwierdzenia.

3. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku pracownik ds. skarg i wniosków zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:

- 1) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy,
- 2) przygotowania wyczerpujących informacji na wszystkie zarzuty i zastrzeżenia w sprawie,
- 3) sporządzenia pełnego uzasadnienia do proponowanego rozstrzygnięcia skargi lub wniosku,
- 4) terminowego przedłożenia propozycji załatwienia sprawy.

§ 14. Po rozpatrzeniu skargi lub wniosku Dyrektor może, na zasadach określonych w przepisach prawa, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego pisemnie.

§ 16. 1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 10 dni.

2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień, wydania opinii lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, powinny być załatwione nie później niż w terminie jednego miesiąca.

3. W razie braku możliwości załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1 i 2 zawiadamia się w tym terminie wnoszącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przewidywanym terminie ich załatwienia.

Rozdział 4

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

§ 17. 1. Pracownik ds. skarg i wniosków zakłada teczki aktowe wnoszonych skarg i wniosków, w których przechowuje ich oryginały wraz z wszelką dokumentacją dotyczącą ich rozpatrzenia, uzyskane opinie, zgromadzone wyjaśnienia i materiały, ustalenia i rozstrzygnięcia, oraz pisemne zawiadomienia o sposobie załatwienia sprawy.

2. Rejestr skarg i wniosków oraz teczki aktowe wnoszonych skarg i wniosków przechowuje się w Wydziale Organizacyjnym Zakładu.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 18. 1. Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zakładzie Budynków Komunalnych w Czeladzi, określone w niniejszym Regulaminie, stosuje się również do:

1) skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne,

2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

2. Zawiadomienie redakcji prasowej, radiowej lub telewizyjnej o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego przez nią materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach, dokonuje się po uprzednim uzgodnieniu z Burmistrzem Miasta Czeladź.

§ 19. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016r. poz. 23), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46) oraz zarządzenia Nr 53/2016 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 29 lutego 2016r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych.