

Zasady organizacji przyjmowania i koordynacji rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Podegrodziu

§1

Przyjmowanie, koordynowanie oraz rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących zadań lub działalności Zakładu, a także pracowników Zakładu składanych w siedzibie Zakładu w formie pisemnej, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 23, z późn. zm.) oraz w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.46).

§2

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się Dyrektorowi Zakładu.
2. Dyrektor Zakładu wyznacza imiennie pracownika odpowiedzialnego za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Pracownik, o którym mowa w punkcie 2 prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków.
4. Wzór centralnego rejestru skarg i wniosków ustala Dyrektor Zakładu w oparciu o poniższe zasady prowadzenia rejestru skarg i wniosków, w sposób ułatwiający nadzór oraz kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg i wniosków, a także zbieranie niezbędnych materiałów i wyjaśnień:
 - 1) skargi i wnioski rejestrowane są przez wyznaczonego pracownika w centralnym rejestrze skarg i wniosków pod znakiem sprawy zawierającym symbol 1510 - zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej.
 - 2) rejestr skarg i wniosków winien zawierać minimum następujące dane:
 - a) liczbę porządkową,
 - b) datę wpływu skargi lub wniosku,
 - c) dane nadawcy (nazwisko i imię lub nazwę),
 - d) adres lub siedzibę nadawcy,
 - e) przedmiot sprawy (skargi lub wniosku),
 - f) komu i kiedy zlecono załatwienie sprawy lub przygotowanie materiałów wyjaśniających,
 - g) sposób załatwienia skargi lub wniosku,
 - h) datę załatwienia (lub rozpatrzenia skargi) skargi lub wniosku,
 - i) uwagi.
5. Każda skarga lub wniosek wpływający do Zakładu jest rejestrowany w centralnym rejestrze kancelaryjnym (rejestrze przesyłek przychodzących) prowadzonym przez wyznaczonego przez Dyrektora pracownika, a następnie podlega ujawnieniu w rejestrze o którym mowa w pkt 3.
6. Wyznaczony przez Dyrektora pracownik Zakładu prowadzi na zasadach wskazanych w pkt 4 pomocniczy rejestr wniosków kierowanych do Rady Gminy Podegrodzie.

§3

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący skargę sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko /nazwę/ i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku pracownik Zakładu przekazuje go do załatwienia właściwemu merytorycznie pracownikowi Zakładu, z zastrzeżeniem §3 pkt 5.

3. W przypadku, gdy sprawa dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku stanowisk Zakładu, Dyrektor ustala stanowisko wiodące, odpowiedzialne za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi.
4. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem „rejestr” i zawierać kolejny numer sprawy.
5. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzeczności służbowej.
6. Pracownik Zakładu, którego dotyczy skarga niezależnie od wyjaśnień ustnych składa Dyrektorowi w ciągu 5 dni od daty otrzymania skargi, wyjaśnienia na piśmie, które są analizowane w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego.
7. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
8. Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnień lub uzupełnień, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
9. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskodawcę. W przypadku skargi można też zamiast wykonania czynności, o których mowa w zdaniu pierwszym wskazać skarżącemu właściwy do jej rozpatrzenia organ.
10. Przekazywanie treści skarg i wniosków między właściwymi merytorycznie komórkami organizacyjnymi oraz obieg dokumentów związanych z ich załatwieniem winien odbywać się w sposób gwarantujący sprawne i terminowe ich załatwienie.
11. Najpóźniej na 10 dni przed upływem terminu załatwienia sprawy należy złożyć Dyrektorowi Zakładu projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek.
12. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia sprawy należy złożyć Dyrektorowi kopie odpowiedzi udzielonej skarżącemu oraz kopie pism, materiałów oraz całości dokumentacji spraw ostatecznie załatwionych.
13. Na poszczególnych stanowiskach, niezależnie od „rejestr” prowadzonego przez Dyrektora, prowadzone są spisy załatwionych skarg i wniosków (spisy spraw) oraz odpowiadające tym spisom teczki rzeczowe, w których przechowywane są oryginały pism i materiałów załatwianych skarg i wnioski.
14. Odpowiedź na skargę lub wniosek winna zawierać wyjaśnienie istotnych okoliczności sprawy, ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów podniesionych w skardze lub propozycji zawartych we wniosku oraz jednoznaczną informację o podjętych rozstrzygnięciach.
15. Rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi należy:
 - 1) do Rady Gminy Podegrodzie, jeżeli skarga dotyczy zadań lub działalności Dyrektora.
 - 2) do Dyrektora, jeżeli skarga dotyczy niewłaściwego działania Zakładu bądź jego pracowników.
16. Odpowiedź na skargi i wnioski przygotowuje merytorycznie pracownik właściwego rzeczowo stanowiska. Propozycja odpowiedzi powinna być przedstawiona do podpisu osobom upoważnionym.
17. Odpowiedzi na skargi podpisuje Dyrektor Zakładu.

§4

Bieżący nadzór i kontrolę nad rozpatrywaniem skarg i wniosków składanych w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Podegrodziu, a w szczególności w zakresie terminowości ich załatwiania, sprawuje w imieniu Dyrektora - jego zastępca.

§5

Do przyjmowania klientów w imieniu Dyrektora w sprawach skarg i wniosków upoważniony jest

Zastępca Dyrektora (z wyłączeniem skarg i wniosków dotyczących jego osoby).

§6

Dyrektor lub jego Zastępca przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 15⁰⁰ do 16⁰⁰, a w pozostałe dni tygodnia pracy stosownie do swoich możliwości czasowych.

§7

W widocznym miejscu w siedzibie Zakładu umieszcza się informację wskazującą osoby przyjmujące oraz koordynujące rozpatrywanie skarg i wniosków oraz o dniach i godzinach, w których Dyrektor Zakładu i jego Zastępca przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków.

§8

Nieprzestrzeganie zasad dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w szczególności w zakresie terminowości ich załatwiania, stanowi naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych, a pracownik winny takiemu naruszeniu podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej.

§9

Nadzór nad realizacją i przestrzeganiem powyższych zasad sprawuje Dyrektor Zakładu.

DYREKTOR
Zakładu Gospodarki Komunalnej
mgr inż.  Skuza

