

## **Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zakładzie Komunikacji Miejskiej w Polkowicach**

### **Podstawa prawna:**

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r. poz. 1257).
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zakładzie Komunikacji Miejskiej w Polkowicach.
2. Niniejszy regulamin zapewnia realizację konstytucyjnego prawa obywatela do składania skarg i wniosków związanych z wykonywaniem zadań przez Zakład Komunikacji Miejskiej w Polkowicach.
3. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
  - 1) **Dyrektorze** należy przez to rozumieć Dyrektora Zakładu Komunikacji Miejskiej w Polkowicach,
  - 2) **Zastępcy Dyrektora** należy przez to rozumieć Zastępcę Dyrektora Zakładu Komunikacji Miejskiej w Polkowicach,
  - 3) **Bezpośredni przełożony** należy przez to rozumieć Kierowników Działów i innych przełożonych zgodnie ze strukturą Zakładu Komunikacji Miejskiej w Polkowicach,
  - 4) **Burmistrzu** należy przez to rozumieć Burmistrza Polkowic,
  - 5) **komórkach organizacyjnych** należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze Zakładu Komunikacji Miejskiej w Polkowicach działy oraz jednoosobowe stanowiska pracy,
  - 6) **przyjmującym zgłoszenie** należy przez to rozumieć pracownika komórki organizacyjnej wchodzącej w skład struktury Zakładu Komunikacji Miejskiej w Polkowicach,
  - 7) **ZKM** należy przez to rozumieć Zakład Komunikacji Miejskiej w Polkowicach,
  - 8) **skardze** należy przez to rozumieć zgłoszenie o zaniedbaniu lub nienależytym wykonywaniu zadań przez ZKM albo przez jego pracowników, naruszeniu praworządności lub słusznym interesów skarżących, a także przewlekłym lub biurokratycznym załatwianiu spraw,
  - 9) **wnioskowi** należy przez to rozumieć zgłoszenie w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,
  - 10) **kodeksie postępowania administracyjnego** należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r. poz. 1257),
  - 11) **rozporządzeniu** należy przez to rozumieć Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).
4. O tym, czy pismo (zgłoszenie), jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma (zgłoszenia), a nie jego forma zewnętrzna.

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

#### **§ 2**

1. Sekretariat ZKM prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do ZKM oraz rejestr interesantów przyjętych przez Dyrektora w sprawach skarg i wniosków.
2. Składający skargę lub wniosek powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, dostępnego w sekretariacie oraz na stronie internetowej ZKM.

3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Wzór rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
5. Przyjmowanie, koordynowanie i wyjaśnianie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków powierza się Dyrektorowi lub Zastępcy Dyrektora ZKM.
6. Zastępca Dyrektora oraz bezpośredni przełożeni podczas nieobecności Dyrektora, zobowiązani są do przyjmowania, koordynowania i wyjaśniania spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków pilnych lub niecierpiących zwłoki.
7. Dyrektor (lub Zastępca Dyrektora) zarejestrowaną skargę lub wniosek dekretuje komórce organizacyjnej ZKM do rozpatrzenia wg właściwości oraz kontroluje termin załatwienia.
8. W przypadku, gdy ZKM nie jest właściwą instytucją do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik sekretariatu lub inna wskazana przez Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora osoba niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi wraz z pismem przewodnim, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazując mu właściwy do rozpatrzenia sprawy organ.
9. Dyrektor ZKM przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

### **§ 3**

1. Skargę na wykonywanie zadań lub działalności Dyrektora ZKM rozpatruje Rada Miejska w Polkowicach.
2. Skargę na pracownika komórki organizacyjnej ZKM rozpatruje Dyrektor lub upoważniony przez niego pracownik.

### **§ 4**

1. Pracownicy ZKM są zobowiązani do natychmiastowego przekazywania w drodze służbowej do sekretariatu skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do nich, w celu dokonania kwalifikacji oraz zaewidencjonowania ich w rejestrze skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie za pomocą dalekopisu, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie zapisane w formie protokołu.
3. Skargę lub wniosek wniesiony ustnie przyjmujący zgłoszenie zapisuje w formie protokołu, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, nazwę lub imię i nazwisko zgłaszającego, jego adres oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
6. Skargi i wnioski, wpływające do ZKM, niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

## **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

### **§ 5**

1. Wpływające do ZKM skargi i wnioski powinny być rozpatrywane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. O każdym niezakończonym skargi lub wniosku w terminach, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komórki organizacyjne ZKM prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.

### **§ 6**

1. Po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku Dyrektor ZKM dekretuje je do odpowiedniego działu, dekretując skarga wniosek. Po uprzednim zarejestrowaniu pisma w rejestrze skarg i wniosków przez pracownika sekretariatu.

2. Bezpośredni przełożony przekazuje sprawę do wyjaśnienia wyznaczonemu pracownikowi.
3. Pracownik w terminie nie dłuższym niż 14 dni wyjaśnia sprawę i przygotowuje projekt odpowiedzi w uzgodnieniu z właściwym przełożonym.
4. Projekt odpowiedzi w formie pisemnej (lub/i elektronicznej) - po uzgodnieniu z właściwym bezpośrednim przełożonym - wraz z aktami dotyczącymi danej sprawy komórka ma obowiązek przekazać do Dyrektora.
5. Na prośbę Dyrektora bezpośredni przełożony składa również dodatkowe informacje w przedmiotowej sprawie.
6. Dyrektor zatwierdza ostateczną wersję odpowiedzi do wnoszącego skargę zasięgając w razie potrzeby opinii Radcy Prawnego.
7. Dyrektor może przeprowadzić kontrolę w zakresie sprawdzenia poprawności postępowania przy rozpatrywaniu skarg.
8. Bezpośredni przełożeni komórek organizacyjnych ZKM ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków.
9. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków, opublikowanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne w formie materiałów prasowych lub innych wiadomości mających znamiona skargi przesłanych do ZKM, należy przygotować odpowiedź w porozumieniu z Burmistrzem lub Rzecznikiem Prasowym Urzędu Gminy, oraz dodatkowo poinformować media o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.
10. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych przez Burmistrza stosuje się procedurę określoną w niniejszym regulaminie, z tym że Dyrektor przekazuje Burmistrzowi projekt odpowiedzi wraz z ewentualną dodatkową informacją.

#### **§ 7**

1. Skargi i wnioski składane do Burmistrza ustnie, a zapisane w formie protokołu, ZKM rozpatruje w terminie określonym przez Burmistrza, lecz nie dłuższym niż 14 dni od daty ich otrzymania do rozpatrzenia.
2. Rozpatrzenie polega m.in. na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji przygotowuje właściwa komórka organizacyjna i przekazuje ją Dyrektorowi.
3. Dalsze postępowanie zgodne z dyspozycją Burmistrza i po uzgodnieniu z Dyrektorem koordynuje bezpośredni przełożony.

#### **§ 8**

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Dyrektor lub inna upoważniona osoba.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

#### **§ 9**

Kopie skarg i wniosków wraz z odpowiedziami przechowywane są w dziale, w którym zostały rozpatrzone, opatrzone znakiem sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną ZKM.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 10**

Każdy pracownik ZKM jest zobowiązany do współpracy z Dyrektorem w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków. Uchylenie się od takiej współpracy lub utrudnianie może spowodować wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

### **§ 11**

Nadzór nad prawidłowym trybem załatwiania skarg i wniosków powierza się bezpośrednim przełożonym.

### **§ 12**

Bezpośredni przełożeni są zobowiązani w terminach i formie określonych przez Dyrektora - do składania sprawozdań ze sposobu rozpatrywania skarg i wniosków.

Załącznik nr 1 do Regulaminu organizacji przyjmowania  
i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Zakładzie Komunikacji Miejskiej w Polkowicach  
wprowadzonego zarządzeniem Nr 20/2017  
Dyrektora ZKM w Polkowicach  
z dnia 21 grudnia 2017 r.

**REJESTR SKARG I WNISKÓW W ROKU .....**

Lp.	Data wpływu	Oznaczenie sprawy skargi/wniosku	Data rejestrowania	Adres osoby/institucji zgłaszającej skargę/ wniosek	Przedmiot skargi/ wniosku	Termin załatwienia skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku	Data zakończenia	Sposób załatwienia sprawy
1.									
2.									
3.									

Załącznik nr 2 do Regulaminu organizacji przyjmowania  
i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Zakładzie Komunikacji Miejskiej w Polkowicach  
wprowadzonego zarządzeniem Nr 20/2017  
Dyrektora ZKM w Polkowicach  
z dnia 21 grudnia 2017 r.

## PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionej/ego ustnie  
w dniu .....

.....  
(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek\*:

.....  
zamieszkały/a w ..... ul. .... nr .....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek\* (zwięzły opis treści sprawy):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....  
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek\*)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek\*)

\*niepotrzebne skreślić