

**Regulamin organizacji
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków w Zakładzie Gospodarki Komunalnej
w Konstancinie-Jeziornie**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Konstancinie-Jeziornie.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. W widocznym miejscu w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Konstancinie-Jeziornie należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) ZGK – należy przez to rozumieć Zakład Gospodarki Komunalnej w Konstancinie-Jeziornie, 05-510 Konstancin-Jeziorna, ul. Warecka 22
 - 2) Kierownictwie ZGK – należy przez to rozumieć Dyrektora, Zastępcę Dyrektora , Głównego Księgowego, Kierowników działów;
Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j, Dz. U. z 2013r, poz. 267 ze zm.);
 - 3) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora *lub* wyznaczonego przez niego pracownika.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują Dyrektor ZGK , Z-ca Dyrektora lub wyznaczona osoba.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie należy składać w sekretariacie ZGK.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. Jeżeli z 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, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków, wnoszonych do ZGK, prowadzony jest w sekretariacie.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są niezwłocznie po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor ZGK decyduje o tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem i wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.

3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
6. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
7. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminach, o których mowa w ust. 4 i 5 ZGK jest zobowiązane powiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
8. Na nie załatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 4, 5 i 6, stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia.
9. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić w wyznaczonym terminie do zatwierdzenia Dyrektorowi ZGK.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w przypadku rozstrzygnięcia wątpliwości prawnej, także stwierdzeniem radcy prawnego o sprawdzeniu pod względem formalno-prawnym.
12. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor ZGK zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
16. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, osoba właściwa do jej rozpatrzenia, może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy Dyrektor zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie ZGK.
2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz.267 . z późn. zm.); oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20r., w.....

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w

przy ul. nr

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.

2.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

.....

*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

Wnoszący

** niepotrzebne skreślić*

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data i znak pisma	Nasz znak	Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku)	Przedmiot skargi (wniosku)	Termin załatwienia skargi (wniosku)
1	2	3	4	5	6	7