

Zarządzenie Nr 44/2024
Dyrektora Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej w Czeladzi

z dnia 30 grudnia 2024 roku

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zarządzie Gospodarki Komunalnej w Czeladzi.

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572 ze zmianami), Rozporządzenia 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 ze zmianami), Zarządzenia Nr 53/2016 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 29 lutego 2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych.

Dyrektor Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej w Czeladzi

zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zarządzie Gospodarki Komunalnej 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 powierzam – Inspektorowi ds. Administracji.

§ 4.

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Koordynator Kontroli Zarządczej.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 6.

Traci moc zarządzenie nr 54/2017 Dyrektora Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej w Czeladzi z dnia 19 października 2017 roku w sprawie wprowadzenia regulaminu rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zarządzie Gospodarki Komunalnej w Czeladzi.

Dyrektor
Miejskiego Zarządu
Gospodarki Komunalnej w Czeladzi

mgr inż. Kobiela Penszko

Regulamin

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Miejskim Zarządzie Gospodarki Komunalnej w Czeladzi

Rozdział 1

Zasady ogólne

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

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

§ 3. Jeżeli Miejski Zarząd Gospodarki Komunalnej 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. O przekazaniu skargi lub wniosku wg właściwości należy zawiadomić równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, albo wskazać mu właściwy organ.

§ 4. Jeżeli skarga lub wniosek wniesione do Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu zarówno przez Miejski Zarząd Gospodarki Komunalnej jak i inne jednostki, rozpatruje się te sprawy należące do właściwości Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej, 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.

Rozdział 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

§ 6. 1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej w każdy poniedziałek danego miesiąca w godzinach od 13⁰⁰ do 15³⁰.

2. W imieniu Dyrektora skargi i wnioski wnoszone ustnie może przyjmować także jego Zastępca.

3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół.

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.

§ 7. 1. Skargi i wnioski złożone w Miejskim Zarządzie Gospodarki Komunalnej podlegają rejestracji w dzienniku podawczym i prowadzonym odrębnie Rejestrze skarg i wniosków.

2. Pracownik prowadzący Rejestr oznacza w nim kolejny numer sprawy i termin jej załatwienia.

§ 8. Pracownik wyznaczony do rejestrowania skarg i wniosków sporządza roczne sprawozdania 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

§ 9. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej lub jego Zastępca.

§ 10. 1. Po zapoznaniu się z przedmiotem skargi lub wniosku Dyrektor Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej przekazuje ją właściwemu do jej rozpatrzenia pracownikowi oraz wyznacza termin jej załatwienia.

2. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku pracownik wyznaczony do jej rozpatrzenia 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.

§ 11. 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.

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

§ 13. Skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 14. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego pisemnie lub w formie dokumentu elektronicznego.

§ 15. 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 wnoszącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przewidywanym terminie ich załatwienia.

Rozdział 4

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

§ 16. 1. Inspektor ds. Administracji, któremu powierzono rejestrowanie skarg i wniosków zakłada teczkę wnoszących 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 te czki wnoszonych skarg i wniosków przechowuje się w Sekretariacie.

Rozdział 5
Przepisy końcowe

§ 17. 1. Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zarządzie Gospodarki Komunalnej w Czeladzi, określone niniejszym Regulaminem, 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.

*Dyrektor
Miejskiego Zarządu
Gospodarki Komunalnej w Czeladzi
mgr inż. Izabela Penszko*