

Zarządzenie Nr 15/ZDiGK/2024

z dnia 28 października 2024 roku

**w sprawie: wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zarządzie Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku**

Na podstawie art. 253 § 1 – 4 i art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz § 2 i § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i przyjmowania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
mgr inż. Krzysztof Chamarowski

RADCA PRAWNY

Tomasz Głębocki
Op - C - 419/1999

Samodzielny referent

mgr Paulina Wróblewska

PROCEDURA
PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W ZARZĄDZIE DRÓG I GOSPODARKI KOMUNALNEJ W KŁOBUCKU

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Dyrektor Zarządu Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących pracowników ZDiGK we wtorki w godz. 12:00 – 14:00.
2. Skargi i wnioski wnoszone w formie ustnej przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 6:00 – 13:00.
3. Informację dotyczącą przyjmowania skarg i wniosków umieszcza się na tablicy ogłoszeń w siedzibie ZDiGK.
4. Kierownik jednostki wyznacza osobę do przyjmowania skarg i wniosków i prowadzenia rejestru skarg i wniosków. Wzór upoważnienia stanowi załącznik nr 1 do procedury.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) w formie pisemnej na adres: Zarząd Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku ul. 11 Listopada 26, 42-100 Kłobuck,
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@zdigk.pl,
 - 3) ustnie do protokołu.
2. W razie złożenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do procedury.
3. Pracownik ZDiGK, który przyjął skargę dotyczącą jego działalności przekazuje ją niezwłocznie kierownikowi jednostki.

§ 3

1. W Zarządzie Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku prowadzi się rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do procedury.
2. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Kwalifikowania pism jako skargi lub wniosku dokonuje kierownik jednostki.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, kierownik jednostki wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi lub wnioski, które nie należą do kompetencji Zarządu Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma należy zostawić w dokumentacji ZDiGK.
5. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego a kopię pozostawić w dokumentacji ZDiGK.
6. Skargi i wnioski anonimowe nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 5

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Zarządu Dróg i Gospodarki Komunalnej w Kłobucku lub osoba przez niego upoważniona. Wzór upoważnienia imiennego do rozpatrywania skarg i wniosków zawiera załącznik nr 4 do procedury.

2. Rozpatrując skargę lub wniosek gromadzi się i sporządza następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku,
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie oraz pouczenie o treści art. 239 KPA, jeżeli skarga lub wniosek zostały załatwione odmownie,
 - 4) podpis z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby rozpatrującej skargę lub wniosek,
 - 5) kwalifikowany podpis elektroniczny jeżeli zawiadomienie zostało sporządzone w formie dokumentu elektronicznego.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy przechowuje się w sekretariacie ZDiGK.

DYREKTOR

mgr inż. Krzysztof Chamarowski