

Zarządzenie NR 22/2018
Dyrektora Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Rybniku
z dnia 11 czerwca 2018 r.

w sprawie: przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Rybniku.

Działając na podstawie:

- § 5 ust. 1 Statutu zakładu Gospodarki Mieszkaniowej przyjętego Uchwałą Nr 812/LVII/2010 Rady Miasta Rybnika z dnia 10 listopada 2010 r.,
- art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U z 2017 r. poz. 1257),
- Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002 Nr 5, poz. 46),

zarządzam, co następuje

§ 1.

1. Wprowadzam jednolite zasady przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Zakładzie.
2. Centralny Rejestr prowadzi Dział Spraw Pracowniczych i Administracji, który sprawuje nadzór nad terminowym załatwieniem skarg i wniosków.

§ 2.

1. Skargi / wnioski mogą być wnoszone pisemnie w Kancelarii Zakładu, jak również za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Ze skarg/wniosków złożonych w formie ustnej sporządza się protokół. Protokół należy sporządzić w czasie przyjmowania skargi. Na żądanie wnoszącego skargę/wniosek, osoba sporządzająca protokół wydaje kserokopię protokołu. Wzór protokołu określa załącznik do Zarządzenia.

§ 3.

1. Wpływające do Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej skargi i wnioski rejestrowane są w Centralnym Rejestrze prowadzonym przez Dział Spraw Pracowniczych i Administracji.
2. DSPiA dokonuje rejestracji skargi/wniosku z podaniem terminu rozpatrzenia tj. 30 dni oraz sprawuje nadzór nad terminowym udzieleniem odpowiedzi.

§ 4.

Decyzję o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podejmuje Dyrektor Zakładu, po zapoznaniu się ze stanowiskiem kierownika działu, którego zakresu działania skarga/wniosek dotyczy.

§ 5.

1. Za zebranie dokumentacji do rozpoznania skargi/wniosku, przedłożenie skargi/wniosku do rozpatrzenia Dyrektorowi oraz wysłanie odpowiedzi na skargę/wniosek odpowiada Dział merytoryczny, którego skarga dotyczy.
2. O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi bądź wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kpa.
3. Korespondencja w sprawie skargi/wniosku zawiera znak sprawy Działu Spraw Pracowniczych i Administracji wynikający z Centralnego Rejestru.
4. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi dział prowadzący sprawę, składa w DSPiA całość akt sprawy.
5. Oryginały skarg, udzielanych odpowiedzi oraz zebrana w toku postępowania dokumentacja w sprawie, przechowywana jest w DSPiA z uwzględnieniem zasad chronologii.

§ 6.

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierzam Kierownikowi Działu Spraw Pracowniczych i Administracji.

§ 7.

Do rozpatrywania i załatwiania skargi i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 8.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DSPiA.....

Rybnik, dnia

PROTOKÓŁ

przyjęcia ustnie wniesionej skargi/wniosku

I. Dane skarżącego

Imię i nazwisko.....

Ulica.....

Kod miejscowości.....

II. Treść skargi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dział którego sprawa dotyczy

III. Adnotacje przyjmującego skargę

.....

.....

.....

.....

Imię i nazwisko pracownika sporządzającego protokół	Podpis osoby przyjmującej skargę lub wniosek
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------

Protokół po wypełnieniu należy niezwłocznie dostarczyć do DSPiA celem zarejestrowania w Centralnym Rejestrze.

Skargę zarejestrowano w Centralnym Rejestrze dnia

pod nr DSPiAOdpowiedzi udzielić należy w terminie do dnia

Oryginał odpowiedzi łącznie z całością akt sprawy należy dostarczyć do DSPiA.*

*wypełnia Dział DSPiA