

Zarządzenie nr 14 /DBA/2019
Dyrektora Zarządu Dróg Miejskich w Legnicy
z dnia 09 października 2019 r.

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018r., poz. 2096 z póź.zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 z 2002r., poz. 46)

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Ogólne zasady postępowania w zakresie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków określa Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy szczególne.
2. Pracownicy Zarządu Dróg Miejskich w Legnicy zobowiązani są do sprawnego, rzetelnego i kulturalnego rozpatrywania indywidualnych spraw, skarg i wniosków, w szczególności:
 - 1) udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśnienia treści obowiązujących przepisów,
 - 2) niezwłocznego rozstrzygnięcia spraw, a jeżeli to niemożliwe, określenia terminu ich załatwienia,
 - 3) informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmują Kierownicy komórek merytorycznie właściwych Zarządu Dróg Miejskich w Legnicy w każdy wtorek w godz. 13⁰⁰ - 15⁰⁰. Ponadto wprowadza się możliwość przyjęcia skargi po godz. 15⁰⁰ w środę (godz. 15.00—16.00) po uprzednim telefonicznym zgłoszeniu strony.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Skargi i wnioski nie mogą być zgłaszane telefonicznie.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Centralny rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik obsługi sekretariatu – Inspektor administracyjny.

2. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi:
 - 1) dotyczące spraw pracowników ZDM wynikających ze stosunku pracy,
 - 2) których kopie zostały skierowane do tut. Zarządu. Skargi te rozpatruje i załatwia w ramach swych kompetencji organ, do którego były adresowane,
 - 3) nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) i adresu. Pozostawia się je bez rozpoznania.
3. Rejestr zawiera:
 - 1) numer wpływu,
 - 2) datę wpływu,
 - 3) nadawcę (imię, nazwisko, dane podmiotu przekazującego skargę / wniosek)
 - 4) adres nadawcy oraz nr telefonu,
 - 5) znak sprawy,
 - 6) przedmiot sprawy (krótki opis),
 - 7) sposób załatwienia sprawy,
 - 8) Imię, nazwisko osoby przyjmującej skargę / wniosek,
 - 9) Imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika prowadzącego sprawę.
4. Dokumentację dotyczącą skarg i wniosków przechowuje pracownik obsługi sekretariatu – Inspektor administracyjny, w oddzielnym segregatorze, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.
5. Korespondencja w sprawach skarg i wniosków musi zawierać symbol komórki organizacyjnej załatwiającej skargę, symbol liczbowy hasła wg jednolitego wykazu rzeczowego akt, kolejny numer z centralnego rejestru skarg i wniosków oraz dwie ostatnie cyfry roku, w którym sprawę wszczęto (np. DBA/041/5/19)

§ 4

Załatwianie skarg i wniosków

1. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków jest kierowana do Kierowników komórek merytorycznie właściwych, po uprzedniej dekretacji Dyrektora.
2. Odpowiedź na złożoną skargę lub wniosek, przygotowaną przez Kierownika działu z udziałem Radcy prawnego, podpisuje Dyrektor.
3. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania wyjaśnień, informacji i dowodów, winny być załatwiane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, natomiast skargi i wnioski wymagające uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi lub wniosku.
4. Jeżeli ZDM nie jest właściwy do rozpatrzenia otrzymanej skargi lub wniosku, Kierownik komórki (zgodnie z dekretacją Dyrektora) jest zobowiązany w terminie siedmiu dni przekazać ją do załatwienia właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego skargę lub wniosek.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
6. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi lub wnioski, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.
7. Za załatwione negatywnie uważa się skargi lub wnioski, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
8. Skargi i wnioski załatwione w sposób wyjaśniający (informacyjny) to takie, w których ZDM nie zajmuje konkretnego stanowiska.
9. Pracownicy odpowiedzialni za załatwianie skarg i wniosków tj. Kierownicy komórek merytorycznie właściwych oraz ich pracownicy, zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia rzetelnego i wszechstronnego postępowania wyjaśniającego w celu ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,

- 2) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie skargi i wnioski z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,
- 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwiania skarg i wniosków, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
- 4) przestrzegania zasady wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.

§ 5

Nadzór nad załatwianiem skarg

1. Nadzór nad prawidłowym załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zarządu Dróg Miejskich w Legnicy.
2. Kierownicy komórek merytorycznie właściwych opracowują roczne informacje w zakresie załatwiania skarg i wniosków w terminie do 15 lutego każdego roku za rok poprzedni i przekazują je Dyrektorowi ZDM.
3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania
4. Traci moc Zarządzenie wewnętrzne nr 1/ 94 w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.

Legnica, dnia 09 października 2019 r.

Do wiadomości i stosowania
wszystkim komórkom organizacyjnym
wg. rozdzielnika


DYREKTOR
Andrzej Szymkowiak

