

Zarządzenie nr 7/2016
Dyrektora Kwidzyńskiego Centrum Sportu i Rekreacji
z dnia 14 kwietnia 2016

w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Kwidzyńskim Centrum Sportu i Rekreacji

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 r., Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam „Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Kwidzyńskim Centrum Sportu i Rekreacji” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§ 3

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Zastępca Dyrektora Kwidzyńskiego Centrum Sportu i Rekreacji

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

mgr Janusz Świder

bez uwag formalno-prawnych
1. 10.2016

Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Kwidzyńskim Centrum Sportu i Rekreacji

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Kwidzyńskim Centrum Sportu i Rekreacji.
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. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o:
 - **KCSiR** – należy przez to rozumieć Kwidzyńskie Centrum Sportu i Rekreacji,
 - **Osoba rozpatrującą skargę/wniosek** – należy przez to rozumieć Zastępcę Dyrektora Kwidzyńskiego Centrum Sportu i Rekreacji,
 - **Pracownik** – należy przez to rozumieć pracowników zatrudnionych w sekretariatach przy ul. Sportowej 6, ul. Słowackiego 19 oraz ul. Wiejskiej 1A Kwidzyńskiego Centrum Sportu i Rekreacji.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie: Kwidzyńskie Centrum Sportu i Rekreacji, ul. Sportowa 6, 82-500 Kwidzyn,
 - 2) pocztą elektroniczną: kcsir@kcsir.pl,
 - 3) ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - 1) Zastępca Dyrektora od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 15:00,
 - 2) Pracownik od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę/wniosek oraz osoba przyjmująca skargę/wniosek.
5. Skargi/wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat KCSiR przy ul. Wiejskiej 1A w Kwidzynie.
6. Przyjmujący skargi/wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę/wniosek.
7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do KCSiR prowadzony jest w sekretariacie przy ul. Wiejskiej 1A w Kwidzynie.
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 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. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Zastępca Dyrektora wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. 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.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
6. O każdym przypadku niezakończonym w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 KCSiR jest zobowiązane powiadomić strony, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezakończony w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Burmistrza Miasta Kwidzyna.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Zastępcy Dyrektora.
9. 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. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. 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 razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Zastępca Dyrektora 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 organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę 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 KCSiR przy ul. Wiejskiej 1A w Kwidzynie.
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.

DYREKTOR

mgr Janusz Świder

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

DYREKTOR

mgr Janusz Świder



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

DYREKTOR


mgr Janusz Świder