

ZARZĄDZENIE NR 6/2016
DYREKTORA ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH
z dnia 6 maja 2016 r.

w sprawie wprowadzenia Instrukcji zarządzania skargami
w Zarządzie Lokali Miejskich

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego oraz § 38 Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Lokali Miejskich wprowadzonego Zarządzeniem Nr 3260/VII/16 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 31 marca 2016 r.

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Instrukcję zarządzania skargami w Zarządzie Lokali Miejskich, zwaną dalej Instrukcją, stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuję pracowników do zapoznania się oraz stosowania unormowań zawartych w Instrukcji.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

p.o. DYREKTORA
ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH



Artur Nogala

RADCA PRAWNY

/Łd. M. 7/16


Renata Cieślak

Załącznik
do Zarządzenia Nr 6/2016
Dyrektora ZLM
z dnia 6 maja 2016 r.

Instrukcja zarządzania skargami w Zarządzie Lokali Miejskich

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego - Dział VIII (Dz. U. z 2016 r. poz. 23 tekst jednolity) oraz Rozporządzenie 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).

2. Procedura skargowa jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym, postępowaniem kontrolno – wyjaśniającym.

3. Ilekroć w Instrukcji jest mowa o:

- a) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Zarządu Lokali Miejskich;
- b) Zarządzie – należy przez to rozumieć Zarząd Lokali Miejskich;
- c) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury Zarządu;
- d) kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierownika wydziału, kierownika Rejonu Obsługi Najemców, za wyjątkiem Wydziału Finansowo-Księgowego, którym kieruje Główny Księgowy;
- d) skardze – należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe wydziały lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
- e) wniosku – należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiotem są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy Zarządu oraz lepszego zaspokojenia potrzeb mieszkańców;
- f) rejestr – należy przez to rozumieć rejestr skarg i wniosków;
- g) dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy – należy przez to rozumieć w szczególności: wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia sprawy.

Rozdział 2 Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2.1. Skargi i wnioski wnoszone osobiście przez najemców (petentów) do Zarządu, przyjmowane są przez:

- 1) Dyrektora, Zastępców Dyrektora w każdy wtorek, w godzinach 9⁰⁰ – 12⁰⁰ i 14⁰⁰-17⁰⁰;
- 2) kierowników komórek organizacyjnych w czasie godzin pracy Zarządu.

2. Skargi i wnioski przyjmowane są:

- 1) pisemnie;
- 2) za pomocą telefaksu;
- 3) poczty elektronicznej,

4) ustnie do protokołu.

3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie wymieniony w pkt. 1 sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

Wzór protokołu przyjęcia podania – skargi - wniosku wniesionego(ej) ustnie, stanowi Załącznik Nr 1 do Instrukcji.

4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

5. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Zarządu uznaje się dzień ich wniesienia do Zarządu z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Zarządu w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia protokołu – dzień sporządzenia i podpisania protokołu.

7. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 5, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi (określony w art. 237 § 1 Kpa) lub wniosku (określony w art. 244 § 1 Kpa).

§ 3.1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacji i Jakości Obsługi.

2. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimy.

3. Do rejestru skarg i wniosków nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Zarządu.

4. Wzór rejestru skarg i wniosków, o którym mowa w ust. 1, stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszej Instrukcji.

§ 4. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne umieszcza się w rejestrze skarg i wniosków, i podlegają one rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski wnoszone przez osoby fizyczne lub prawne.

Rozdział 3

Tryb kwalifikowania i rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, czy podaniem decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

§ 6.1. Wpływające pisma noszące znamiona skargi lub wniosku kierowane są bezpośrednio do Dyrektora.

2. Dyrektor po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku (z zastrzeżeniem ust.4) po dokonaniu dekretacji przekazuje ją bezpośrednio przełożonemu komórki organizacyjnej, której skarga lub wniosek dotyczy, w celu jej rozpatrzenia.

3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

4. Oryginał skargi lub wniosku przekazywany jest do Wydziału Organizacji i Jakości Obsługi celem zaewidencjonowania, a kopia do właściwej komórki organizacyjnej w celu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi. Dopuszcza się elektroniczny sposób przesyłania kopii.

5. Pisma, o których mowa w ust. 1 zostają zarejestrowane w/g kompetencji w danej komórce organizacyjnej.

6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu uprzedniej rejestracji, pozostają bez rozpoznania.

Rozdział 4

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków

§ 7.1. Kierownik komórki organizacyjnej wskazuje Pracownika odpowiedzialnego za merytoryczne załatwienie skargi lub wniosku, który zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:

- 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
- 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
- 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg lub wniosków.

2. Pisemna odpowiedź udzielona wnoszącemu skargę lub wniosek winna zawierać:

- 1) oznaczenie wydziału;
- 2) datę sporządzenia odpowiedzi;
- 3) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w piśmie;
- 4) podpisy i pieczętki imienne pracowników wymienionych w ust. 5 pkt 1-4, z lewej strony na dole kopii pisma.

3. Z postępowania wyjaśniającego skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi lub wniosku;
- 2) materiały pomocnicze (załączniki) zebrane w trakcie postępowania;
- 3) pisemną odpowiedź udzieloną wnoszącemu, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej nadaniem lub podpisem wnoszącego poświadczającego jej odbiór na kopii pisma;
- 4) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

4. Odpowiedzi na skargi dotyczące działalności pracowników Zarządu przedkłada się do podpisu Dyrektorowi.

5. Skargi i wnioski przedkładane do podpisu Dyrektora powinny być uprzednio zparafowane przez:

- 1) pracownika przygotowującego odpowiedź na skargę lub wniosek;
- 2) kierownika komórki organizacyjnej pracownika, o którym mowa w pkt 1;
- 3) w przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy pracownika Rejonu Obsługi Najemców, wymagana jest również parafta Kierownika Wydziału Administrowania Nieruchomościami;
- 4) Zastępcę Dyrektora nadzorującego pracę komórki organizacyjnej, której skarga dotyczy.

6. Pracownik, który z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił skargi w terminie lub nie dopełnił obowiązku zawiadomienia o niezłatwieniu skargi lub wniosku w terminie, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej przepisami prawa (art. 38 Kpa).

7. Pracownik Zarządu, na którego została wniesiona uzasadniona skarga, podlega odpowiedzialności wynikającej z przepisów Kodeksu pracy.

8. Podpisaną przez Dyrektora, odpowiedź na skargę lub wniosek pracownik odpowiedzialny merytorycznie za udzielenie odpowiedzi przekazuje ją pracownikowi kancelarii w zaklejonej i zaadresowanej kopercie za zwrotnym potwierdzeniem odbioru w celu jej nadania.

9. W przypadku ponownego złożenia skargi lub wniosku, które były już przedmiotem rozpatrzenia i zostały uznane za bezzasadne, a skarżący ponowił skargę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności, komórka organizacyjna właściwa do jej rozpatrzenia może

podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadomienia skarżącego (art. 239 Kpa).

Rozdział 5

Proces zarządzania skargami

§.8.1. Po zakończeniu sprawy pełna dokumentacja w kserokopii zostaje zarchiwizowana przez pracownika wskazanego w § 7.1.

2. W ciągu 7 dni od zakończenia sprawy, pracownik wydziału rozpatrującego skargę lub wniosek przekazuje do Wydziału Organizacji i Jakości Obsługi skan pełnej dokumentacji wraz ze sporządzonym spisem przekazywanych dokumentów stanowiącym Załącznik Nr 3 do Instrukcji.

3. Wydział Organizacji i Jakości Obsługi zobowiązany jest do sporządzenia, co najmniej dwa razy do roku (tj. do 30 czerwca oraz do 31 grudnia), sprawozdania dla Dyrektora zawierającego:

- 1) ilość zarejestrowanych w danym okresie skarg i wniosków;
- 2) przedmiot skarg i wniosków;
- 3) podsumowania i uwag dotyczących sposobu rozpatrzenia skarg i wniosków;
- 4) analizę jakościową i ilościową danych zawartych w rejestrze, przy czym analiza powinna mieć na celu definiowanie najczęściej występujących skarg i wniosków oraz określenie źródeł ich występowania, a także powinna uwzględniać informacje dotyczące satysfakcji wnoszącego skargę lub wniosek z realizacji procesu obsługi skarg i wniosków;
- 5) propozycję działań usprawniających, związanych z ciągłym doskonaleniem procesu i wdrażaniem rozwiązań prewencyjnych, mających na celu zapobieganie pojawianiu się przyczyn skarg lub wniosków w przyszłości tzw. rekomendacji.

4. Wydział Organizacji i Jakości Obsługi zobowiązany jest przygotować analizę, o której mowa w ust. 3 pkt 1-5 na każdorazowe żądanie Dyrektora.

Rozdział 6

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 9.1. Skargę i wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż:

- 1) w ciągu miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 2) do 14 dni, gdy skargę lub wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

2. W przypadku niezłatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust.1 pkt 2 należy zawiadomić o tym wnoszącego podając przyczynę zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Skan pisma należy przekazać do wiadomości Wydziałowi Organizacji i Jakości Obsługi.

§ 10. W terminie 7 dni należy:

- 1) przesłać skargę lub wniosek do właściwej komórki organizacyjnej z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga lub wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
- 2) przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego ze stosownym wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ;
- 3) przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów.

Rozdział 7

Postanowienia końcowe

§ 11. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działa w granicach prawem dozwolonych.

§ 12. Kontrola terminowości i załatwienia zarejestrowanych skarg i wniosków należy do Dyrektora, za pośrednictwem Zastępców Dyrektora, kierowników komórek organizacyjnych.

§ 13. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Instrukcją stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.

Załącznik Nr 1
do Instrukcji

PROTOKÓŁ
przyjęcia podania -skargi-wniosku wniesionego(ej) ustnie*

W dniu20.....r. w

.....

(nazwa organu)

Pan/Pani.....

zamieszkały(a) w ul.

wnosi ustnie do protokołu: podanie – skargę – wniosek*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody – wnosi o przesłuchanie następujących świadków

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Na stronieprotokołu w wierszu

- skreślono wyrazy

- wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego-osoby przez niego upoważnionej)

* *niepotrzebne skreślić*

