

ZARZĄDZENIE NR *4*.../2019
DYREKTORA ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH
z dnia *9 stycznia* 2019 r.

**w sprawie wprowadzenia Instrukcji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg oraz interpelacji w Zarządzie Lokali Miejskich**

Na podstawie § 7 Statutu, stanowiącego załącznik do uchwały Nr XXIII/561/16 Rady Miejskiej w Łodzi z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie utworzenia jednostki budżetowej Zarząd Lokali Miejskich i nadania jej statutu z późn. zm., Rozporządzenia 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), ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego - Dział VIII (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096), ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1330 z późn. zm.), ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, z późn. zm.) oraz na podstawie § 9 ust. 2 pkt 4 i § 43 Regulaminu organizacyjnego stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 9609/VII/18 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 24 października 2018 r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu organizacyjnego jednostki budżetowej o nazwie Zarząd Lokali Miejskich

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Instrukcję przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz interpelacji w Zarządzie Lokali Miejskich, zwaną dalej Instrukcją, stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie Dyrektora Nr 6/2016 z dnia 6 maja 2018 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji zarządzania skargami w Zarządzie Lokali Miejskich oraz Polecenie służbowe nr 6/2017 Dyrektora ZLM z dnia 6 czerwca 2017 r. w sprawie procedowania skarg/wniosków i pism (z późn. zmianami).

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

p.o. DYREKTORA
ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH


Andrzej Chojnacki

Załącznik
do Zarządzenia Nr 41/2019
Dyrektora ZLM
z dnia 9 stycznia 2019r.

Instrukcja przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz interpelacji w Zarządzie Lokali Miejskich

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1. Instrukcja reguluje organizację przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz interpelacji w Zarządzie Lokali Miejskich.

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

§ 3. Ilekroć w Instrukcji jest mowa o:

- 1) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Zarządu Lokali Miejskich;
- 2) Zarządzie – należy przez to rozumieć Zarząd Lokali Miejskich;
- 3) ZDK – należy przez to rozumieć Zastępcę Dyrektora ds. Zasobów Ludzkich i Organizacji;
- 4) KDS – należy przez to rozumieć Wydział ds. Skarg;
- 5) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury organizacyjnej Zarządu;
- 6) kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierownika wydziału, kierownika Rejonu Obsługi Najemców, za wyjątkiem Wydziału Finansowo-Księgowego, którym kieruje Główny Księgowy oraz pracownika na samodzielnym stanowisku pracy;
- 7) 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;
- 8) interpelacji – należy przez to rozumieć indywidualny środek kontrolno-interwencyjny, za pomocą którego radny lub poseł może domagać się od organu wykonawczego podjęcia określonych działań w sprawach jednostki samorządu terytorialnego, w tym w szczególności – udzielenia informacji na interesujący go temat, który jej dotyczy;
- 9) zapytania poselskie - należy przez to rozumieć pisma składane przez Posłów na Sejm Rzeczypospolitej Polskiej w sprawach o charakterze jednostkowym dotyczących prowadzonej przez Radę Ministrów polityki wewnętrznej i zagranicznej oraz zadań publicznych realizowanych przez administrację rządową;
- 10) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej ZLM;
- 11) rejestrze – należy przez to rozumieć rejestr skarg, interpelacji zapytań poselskich i wniosków o udostępnienie informacji publicznej;
- 12) dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy – należy przez to rozumieć w szczególności: wyjaśnienia, pisma, notatki służbowe, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia sprawy;
- 13) RODO - należy przez to rozumieć ogólne rozporządzenie o ochronie danych- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych

osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;

- 14) anonimizacji informacji danych osobowych - należy przez to rozumieć przekazywanie informacji o sprawie w taki sposób, aby uniemożliwić identyfikację występujących w dokumencie danych osób fizycznych;
- 15) ePUAP-ie - należy przez to rozumieć elektroniczną platformę usług administracji publicznej;
- 16) BGM – należy przez to rozumieć Biuro Gospodarki Mieszkaniowej w Departamencie Gospodarowania Majątkiem Urzędu Miasta Łodzi.

Rozdział 2

Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg

§ 4. O tym, czy pismo jest skargą decyduje treść pisma, a nie forma zewnętrzna. Skargą w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego np. nie jest skarga na sąsiadów. Kierownik KDS (albo kierownicy komórek organizacyjnych Zarządu) odpowiada (ją) za prawidłowe kwalifikowanie pisma jako skargi, stosownie do treści art. 227 k.p.a.

§ 5.1. Skargi mogą być przyjmowane w formie:

- 1) pisemnej;
- 2) za pomocą poczty elektronicznej;
- 3) za pomocą platformy ePUAP;
- 4) ustnie do protokołu.

2. Skargi i wnioski do protokołu przyjmowane są przez:

- 1) Dyrektora i Zastępców Dyrektora w każdy wtorek, w godzinach 9:00 – 12:00 i 14:00-17:00;
- 2) kierowników komórek organizacyjnych i pracowników w czasie godzin pracy Zarządu.

§ 6.1. W razie zgłoszenia skargi ustnie, osoba przyjmująca zgłoszenie sporządza protokół, stanowiący *Załącznik Nr 1* do niniejszej Instrukcji, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie oraz osoba sporządzająca protokół.

2. W przypadku, gdy wnoszący odmawia złożenia podpisu, osoba protokołująca sporządza adnotację na protokole o treści „wnoszący odmawia podpisania protokołu”.

3. Osoba przyjmująca skargę potwierdza na kserokopii jej złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 7.1. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Zarządu uznaje się dzień ich wniesienia z zastrzeżeniem ust. 2-3.

2. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych pocztą elektroniczną lub za pomocą platformy ePUAP decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Zarządu w godzinach pracy jego urzędowania.

3. Za datę wpływu skargi lub wniosku złożonych za pośrednictwem Urzędu Miasta Łodzi uznaje się dzień ich wniesienia do powyższej jednostki.

4. Data wpływu skargi lub wniosku, rozpoczyna bieg terminu do ich załatwienia.

§ 8. Wpływające do Zarządu skargi oraz pisma noszące znamiona skargi kierowane są bezpośrednio do ZDK.

§ 9.1. ZDK przekazuje skargę Kierownikowi KDS czyniąc go odpowiedzialnym za merytoryczną realizację sprawy.

2. Pracownik KDS, wskazany przez Kierownika KDS, umieszcza tę sprawę w raporcie, o którym mowa w § 35.

§ 10. Wszystkie komórki organizacyjne ZLM są zobowiązane do współdziałania z KDS w zakresie przekazywania niezbędnych dla rozpatrzenia skargi informacji.

§ 11.1. Skarga dotycząca pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia ani temu pracownikowi ani osobie, wobec której pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

2. W przypadku skargi dotyczącej nieprawidłowości pracy kadry kierowniczej, tj. Kierownika komórki organizacyjnej lub Zastępcy Dyrektora, skargę rozpatruje ZDK lub Dyrektor.

§ 12.1. Skargi winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. Gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana i wymaga wszechstronnego postępowania wyjaśniającego załatwienie jej powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania zgodnie z zapisami § 19.

3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu, albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie jej załatwienia najpóźniej w terminie czternastu dni.

4. W przypadku ponowienia skargi wcześniej uznanej za bezzasadną, bez wskazania nowych okoliczności, komórka organizacyjna właściwa do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadomienia skarżącego.

§ 13. Rozpatrując skargę należy:

- 1) przeprowadzić wszechstronne postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy (np. sporządzić notatkę służbową, zebrać materiały pomocnicze, załączniki lub inne dokumenty ważne w sprawie);
- 2) udzielić wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
- 3) dochować zasady staranności, wnikliwości i terminowości.

§ 14. Pisemna odpowiedź na skargę lub wniosek udzielona wnoszącemu winna zawierać:

- 1) znak pisma zgodny z symbolem klasyfikacyjnym JRWA;
- 2) datę sporządzenia odpowiedzi;
- 3) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze, aby skarżący nie miał podstaw do uruchomienia dalszego trybu instancyjnego;
- 4) informację o zasadności lub bezzasadności skargi;
- 5) w przypadku uznania zasadności skargi, także informację o podjętych czynnościach służbowych w stosunku do pracownika/ów odpowiedzialnych za dany stan rzeczy.

§ 15. Odpowiedzi na skargi należy przygotować na papierze firmowym ZLM z zastosowaniem klauzuli informacyjnej dotyczącej rozporządzenia w sprawie ochrony danych osobowych RODO.

§ 16. Odpowiedzi na skargi dotyczące działalności pracowników Zarządu przedkłada się obligatoryjnie do podpisu Dyrektora.

§ 17. Odpowiedzi na skargi przedkładane do podpisu Dyrektora powinny być przygotowane w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz czysty bez żadnych podpisów i pieczęci, drugi zaparafowany zgodnie z uregulowaniami wynikającymi z Regulaminu organizacyjnego Zarządu.

§ 18.1. Podpisana odpowiedź na skargę zostaje przekazana skarżącemu lub wnioskodawcy w wybranej przez niego formie.

2. W przypadku wymaganej odpowiedzi za pośrednictwem platformy ePUAP skan ww. pisma należy przekazać na skrzynkę mailową: epuap@zlm.lodz.pl.

§ 19. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi czy wskazanie nowego terminu jej załatwienia nie może mieć ustnego charakteru. W razie niezłatwienia skargi lub wniosku w ustawowym terminie właściwa komórka organizacyjna odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi zobowiązana jest zawiadomić wnoszącego o przyczynach zwłoki, wskazując nowy, konkretny termin załatwienia sprawy wraz z pouczeniem o prawie do wniesienia ponaglenia - wzór stanowi *Załącznik Nr 2* do niniejszej Instrukcji.

§ 20. Odpowiedzi na skargi, przekazywane do UMiL lub innych miejskich jednostek organizacyjnych winny być tak przygotowane, aby anonimizacja danych osobowych nie wpłynęła na kontekst odpowiedzi.

§ 21. Po zakończeniu sprawy pełna dokumentacja zostaje zarchiwizowana przez KDS.

§ 22. Rejestr skarg, którego wzór stanowi *Załącznik Nr 3* do niniejszej Instrukcji, prowadzi KDS. Do rejestru skarg nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Zarządu oraz pism anonimowych, które pozostają bez rozpoznania.

Rozdział 3

Interpelacje radnych oraz zapytania poselskie

§ 23. Interpelacje oraz zapytania poselskie przekazywane są do Zarządu przez BGM oraz Wydział Organizacyjno-Administracyjny w Departamencie Obsługi i Administracji Urzędu Miasta Łodzi.

§ 24. Czas odpowiedzi na interpelację oraz zapytanie poselskie wynosi **14 dni** od daty wpływu do pierwszej kancelarii przyjmującej pismo, w tym do kancelarii lub sekretariatu Urzędu Miasta Łodzi.

§ 25. Za terminowe przesłanie odpowiedzi na interpelację czy zapytanie poselskie odpowiedzialny jest Dyrektor lub wskazany przez niego Zastępca Dyrektora.

§ 26. Każdorazowo osobą odpowiedzialną za kompleksowe przygotowanie projektu odpowiedzi jest Kierownik KDS, a w razie jego nieobecności inny pracownik KDS wskazany przez ZDK.

§ 27.1. Interpelacja oraz zapytanie poselskie dekretowane jest przez Dyrektora ZLM na ZDK.

2. Niezwłocznie po zadekretowaniu jest ona przekazywana przez pracownika sekretariatu drogą komunikacji elektronicznej do KDS na adres: skargi@zlm.lodz.pl oraz do wiadomości na adres: d.ostapinka@zlm.lodz.pl.

§ 28.1. Kierownik KDS lub wskazany przez niego inny pracownik KDS najpóźniej w następnym dniu roboczym kieruje drogą komunikacji elektronicznej wniosek do komórki organizacyjnej merytorycznie właściwej dla danej sprawy o przesłanie wszelkich wyjaśnień czy dokumentacji niezbędnych do udzielenia kompleksowej odpowiedzi, wyznaczając termin do jej nadesłania;

2. Jeżeli w informacji, o której mowa w ust. 1 nie wskazano ram czasowych do nadesłania wyjaśnień czy dokumentacji, przyjmuje się, iż maksymalny czas na ich przygotowanie wynosi **2 dni robocze**;

3. Wystąpienie kierownika KDS, lub wskazanego przez niego pracownika, o którym mowa w ust. 1 traktowane jest na równi z poleceniem służbowym Dyrektora.

§ 29.1. Merytoryczna komórka organizacyjna przekazując wymagane informacje, o ile nie wskazano inaczej, przesyła je drogą elektroniczną w postaci skanu pisma z wyjaśnieniami podpisanego przez Kierownika danej komórki organizacyjnej oraz Zastępcę Dyrektora nadzorującego pracę tej komórki organizacyjnej.

2. Jeżeli sprawa wymaga dłuższego okresu na pozyskanie od merytorycznej komórki organizacyjnej informacji niezbędnej do przygotowania odpowiedzi na interpelację czy zapytanie poselskie bądź konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, KDS informuje o tym fakcie ZDK bądź Dyrektora, rekomendując przygotowanie pisemnej informacji do Zainteresowanego o przedłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi.

§ 30.1. Po uzyskaniu kompleksowej informacji od merytorycznej komórki organizacyjnej KDS niezwłocznie przygotowuje projekt odpowiedzi na interpelację czy zapytanie poselskie;

2. Nie później niż 8 dni przed terminem udzielenia odpowiedzi Kierownik KDS bądź wskazany przez niego pracownik przekazuje drogą komunikacji elektronicznej projekt odpowiedzi do ZDK;

3. Projekt odpowiedzi wraz z podpisami pracownika, kierownika KDS i zaakceptowany przez ZDK, przekazywany jest przez KDS niezwłocznie do akceptacji Dyrektora a następnie drogą komunikacji elektronicznej do akceptacji Dyrektora BGM;

4. Zaakceptowany przez Dyrektora BGM projekt odpowiedzi Kierownik KDS bądź wskazany przez niego inny pracownik KDS niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną do Biura Rzecznika Prasowego i Nowych Mediów w Urzędzie Miasta Łodzi;

5. Projekt odpowiedzi uzgodniony z Biurem Rzecznika Prasowego i Nowych Mediów, Kierownik KDS bądź wskazany przez niego inny pracownik KDS przesyła drogą komunikacji elektronicznej wraz z całą ścieżką akceptacji do Dyrektora Departamentu Gospodarowania Majątkiem w Urzędzie Miasta Łodzi (DGM) celem akceptacji.

6. Po akceptacji mailowej Dyrektora DPK Kierownik KDS bądź wskazany przez niego inny pracownik KDS niezwłocznie drukuje pismo na papierze firmowym Wiceprezydenta Miasta Łodzi, a następnie po zebraniu podpisów Dyrektora ZLM, Dyrektora BGM przekazuje je wraz ze ścieżką akceptacji uzyskanej drogą komunikacji elektronicznej do sekretariatu Dyrektora DGM.

§ 31.1. Kierownik KDS odpowiedzialny jest za dostarczenie do sekretariatu Dyrektora Departamentu Gospodarowania Majątkiem w Urzędzie Miasta Łodzi:

- 1) odpowiedzi na interpelację bądź zapytanie poselskie;
- 2) pisma informującego o przedłużeniu terminu odpowiedzi w przypadku wcześniejszego przedłużenia terminu udzielania odpowiedzi.

2. Przedłużając termin udzielenia odpowiedzi należy przekazać wyłącznie pismo informujące o przedłużeniu, z zastrzeżeniem, że termin ten nie powinien być dłuższy niż 14 dni, a treść uzasadnienia powinna wskazywać konkretne i rzeczowe podwoły przedłużenia przedmiotowego terminu.

3. Projekt pism, o których mowa w ust. 1 przekazywany jest do sekretariatu Dyrektora Departamentu Gospodarowania Majątkiem w Urzędzie Miasta Łodzi najpóźniej na 4 dni przed upływem terminu udzielenia odpowiedzi na interpelację lub zapytanie poselskie.

§ 32. Projekt pisma o przedłużeniu terminu odpowiedzi nie wymaga uzgodnień z Biurem Rzecznika Prasowego i Nowych Mediów w Urzędzie Miasta Łodzi.

§ 33. Kierownik KDS odpowiedzialny jest za terminowe przekazanie treści odpowiedzi do Biura Rady Miejskiej, radnego wnoszącego interpelację, biura poselskiego posła wnoszącego zapytanie oraz do Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego w Departamencie Obsługi i Administracji Urzędu Miasta Łodzi.

§ 34. Zasady tworzenia korespondencji pod podpis Prezydenta/Wiceprezydentów Miasta Łodzi zawarte są w *Załączniku Nr 4* do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 4 **Postanowienia końcowe**

§ 35. KDS zobowiązany jest do przekazywania ZDK w ostatni dzień roboczy tygodnia, do godziny 14:00, raportów z wykazem prowadzonych spraw w komórkach organizacyjnych, w szczególności:

- 1) skarg, w tym tych wnoszonych do protokołu;
- 2) interpelacji radnych;
- 3) wystąpień i zapytań posłów, senatorów, radnych, Rzecznika Praw Obywatelskich i innych instytucji;
- 4) wniosków o udostępnienie informacji publicznej.

2. Raport należy przekazać drogą komunikacji elektronicznej na skrzynkę mailową ZDK.

§ 36. KDS zobowiązany jest do sporządzenia dwa razy w roku, tj. do 31 lipca oraz do 31 stycznia za rok poprzedni, analizy oraz sprawozdania dla Dyrektora, zawierającego:

- a) ilość zarejestrowanych w danym okresie skarg, interpelacji, zapytań poselskich i wniosków o udostępnienie informacji publicznej z podziałem wg rodzajów spraw,

- b) przedmiot skarg, interpelacji, zapytań poselskich i wniosków o udostępnienie informacji publicznej,
- c) podsumowanie i uwagi dotyczące sposobu rozpatrzenia skarg, interpelacji, zapytań poselskich i wniosków o udostępnienie informacji publicznej,
- d) analizę jakościową i ilościową danych zawartych w rejestrze, przy czym analiza powinna mieć na celu definiowanie najczęściej występujących błędów w sposobie załatwiania spraw,
- e) propozycje działań usprawniających, związanych z doskonaleniem procedur obowiązujących w ZLM i wdrażaniem rozwiązań naprawczych i prewencyjnych, mających na celu zapobieganie w przyszłości pojawianiu się przyczyn skarg (rekomendacje).

§ 37 Zgodnie z postanowieniami o ochronie danych osobowych zawartymi w RODO wszelkie udzielane odpowiedzi w miarę możliwości winny być anonimizowane.

§ 38. Kontrola terminowości i załatwienia zarejestrowanych skarg należy do Dyrektora.

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

§ 40. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Instrukcją stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy ustawy o dostępie do informacji publicznej.

.....

 Wnoszący wskazuje na następujące dowody

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

Na stronieprotokołu w wierszu

- skreślono wyrazy
 - wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Wymagana odpowiedź na protokół **

TAK NIE

Protokół sporządził:

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

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

* *niepotrzebne skreślić*

** *właściwą odpowiedź zaznaczyć „X”*

Administratorem Państwa danych osobowych jest Zarząd Lokali Miejskich z siedzibą w Łodzi al. Kościuszki 47. Dane te będą przetwarzane w celu realizacji wykonywania zawieranych umów pomiędzy stronami przez okres niezbędny do wykonania obowiązków ustawowych .

Każda osoba, której przetwarzane dane dotyczą, ma prawo dostępu i sprostowania swoich danych, a także prawo do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego związanej z ich przetwarzaniem. Państwa dane osobowe będą przekazywane odbiorcom danych w rozumieniu przepisów o ochronie danych.

Podanie danych osobowych wynika z zapisów art. 6 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych ZLM : IOD@ZLM.LODZ.PL; tel. 42 628 70 34

Załącznik Nr 2
do Instrukcji

Łódź, dnia

Znak pisma.....

Pan (Pani)

.....
.....
.....

Na podstawie art. 237 § 4 Kpa uprzejmie informuję, że termin załatwienia sprawy wniesionej w dniu.....w sprawie.....
.....
zostaje przedłużony do dnia

Załatwienie skargi wymaga zebrania dodatkowych informacji i wyjaśnień:

.....
.....

Jednocześnie informuję, iż na podstawie art. 37 Kpa przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia ponaglenia.

.....
(podpis kierownika komórki organizacyjnej
wyznaczonej do załatwienia skargi lub wniosku)

Administratorem Państwa danych osobowych jest Zarząd Lokali Miejskich z siedzibą w Łodzi al. Kościuszki 47 Dane te będą przetwarzane w celu realizacji wykonywania zawieranych umów pomiędzy stronami przez okres niezbędny do wykonania obowiązków ustawowych.

Każda osoba, której przetwarzane dane dotyczą, ma prawo dostępu i sprostowania swoich danych, a także prawo do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego związanej z ich przetwarzaniem. Państwa dane osobowe będą przekazywane odbiorcom danych w rozumieniu przepisów o ochronie danych.

Podanie danych osobowych wynika z zapisów art. 6 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych ZLM : IOD@ZLM.LODZ.PL; tel. 42 628 70 34

REJESTR SKARG

Lp.	Data wpływu (zgłoszenia)	Imię i nazwisko, adres lub nazwa i adres zgłaszającego	Przedmiot skargi lub wniosku	Załatwiający (imię i nazwisko, komórka organizacyjna)	Data załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8

Wszystkie uwagi dotyczące formatowania tekstu zawarto w załączonym wzorze pisma, w widoku "wersja końcowa z komentarzami". Poniżej dodatkowo zebrane uwagi dotyczące edycji pism. Być może wydadzą się one aż nadto dokładne i zawierają rzeczy dla wszystkich oczywiste, ale mają one na celu uporządkowanie wszystkich kwestii związanych z przygotowaniem pism pod podpis Pani Prezydent.

1) Marginesy pisma ustalone są zgodnie z grafikami znajdującymi się na drukach i dostępne są w załączonym przykładzie. Proszę ich absolutnie nie zmieniać! Margines dolny wynika z grafiki znajdującej się na pierwszej stronie każdego pisma. Kolejne strony nie muszą zawierać aż tak dużego marginesu dolnego, ponieważ drukowane są NA GŁADKIM PAPIERZE, jednakże marginesy boczne pozostają bez zmian na wszystkich stronach. Do momentu zamówienia papieru o tej samej fakturze ale bez nadruków należy stosować do drukowania kolejnych stron tekstu zwykły papier. W całym dokumencie powinny być ustawione odstępy między wierszami wynoszące 0 pkt przed i 0 pkt po oraz interlinia między wierszami wynosząca 1,5 wiersza, oprócz adresata, który powinien być pisany przy użyciu interlinii wielokrotnej 1,15 wiersza. Proszę o nie nanoszenie na wersję oryginalną zwrotów grzecznościowych - będą one naniesione przez podpisującego odręcznie. Proszę jednak zamieszczać proponowane zwroty na kopii aktowej. W przypadku kopii aktowej, proszę kopię przygotować na zwykłym papierze. Proszę nie przedkładać do podpisu dodatkowych egzemplarzy, które miałyby być przesłane do wiadomości innych osób.

2) datę i miejsce pisma piszemy według następującego schematu: Łódź, dnia (dzień liczbą). (pełna nazwa miesiąca) (rok) r. Stosujemy czcionkę Calibri, wielkości 11, bez dodatkowego formatowania

3) wiersz odstępu

4) numer pisma, dosunięty do lewej strony, czcionka Calibri wielkość 10 (nie bold)

5) dwa wiersze odstępu

6) w danych adresata pisma wzór wygląda następująco: (Pan/Pani) następnie w nowym wierszu tytuł (np. Dyrektor), w kolejnym imię i nazwisko, poniżej nazwa jednostki, instytucji, czy firmy. Całość pisana czcionką Calibri, wielkość 11, pogrubiona (bold). Całość danych wyrównana jest do lewej strony i znajduje się mniej więcej na wysokości wstawionej wcześniej daty (odległość zależna od długości nazwiska lub nazwy instytucji reprezentowanej)

7) trzy wiersze odstępu

8) zasadnicza treść dokumentu pisana jest czcionką Calibri, wielkość 11, bez dodatkowego formatowania. Odległość między wierszami wynosi półtorej interlinii! Pierwszy wiersz każdego akapitu jest dodatkowo wcięty (tab). Całość tekstu jest wyjustowana w obu kierunkach. Pisząc pismo proszę zwracać uwagę na pojedyncze litery (spójniki, przyimki itp.) pozostawiane na końcu wiersza i przenosić je do następnego (służy do tego tzw. spacja nierozdzielająca - ctrl+shif+spacja użyta między spójnikiem / przyimkiem a wyrazem, od którego mam być nie oddzielany)

9) trzy wiersze odstępu

10) jeżeli pismo zawiera się na jednej stronie, wówczas podpis wygląda następująco: zgodnie z załączonym wzorem odstęp od marginesu ustawiony jest na środku obszaru do pisania, dopiero wówczas ustawiamy tryb wyśrodkowany. Imię osoby podpisującej piszemy jak nazwę własną, zaś nazwisko tylko dużymi literami. Całość podpisu czcionką Calibri wielkości 11, pogrubioną (bold). W podpisie nie dodajemy sprawowanej funkcji!!! gdyż znajduje się ona na druku firmowym. Jeżeli pismo zawiera się na więcej niż jednej stronie i podpis wypada na stronie gładkiej, wówczas stosując ten sam sposób formatowania dodajemy jednak wcześniej (dwa wiersze ponad) pełną nazwę sprawowanej przez podpisującego funkcji.

Miejsce między nazwą funkcji, a imieniem i nazwiskiem służy do zamieszczenia odręcznego podpisu

11) do wiadomości / w załączeniu / Osoba do kontaktu - ostatnie wiersze na stronie, "Do wiadomości:" itp. podkreślone, całość czcionką Calibri, wielkość 10, wyrównana do lewej, niepogrubiona.

Proszę o bezwzględne stosowanie się do zawartych w powyższej wiadomości oraz dostępnych w załączonym wzorze wytycznych w celu ujednolicenia wyglądu korespondencji pod podpis władz miasta. Jednocześnie w razie gdyby nadal jakieś kwestie budziły Państwa wątpliwości proszę o kontakt z właściwym sekretariatem.

Nowy papier jest dostępny w sekretariatach prezydenta i wiceprezydentów. Biuro Prezydenta