

ZARZĄDZENIE Nr 43/2021
DYREKTORA ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH
z dnia 31 grudnia 2021 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Na podstawie § 9 ust. 2 pkt 4 Regulaminu organizacyjnego Zarządu Lokali Miejskich, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 8921/VIII/21 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 29 listopada 2021 r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu organizacyjnego jednostki budżetowej o nazwie Zarząd Lokali Miejskich

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania w Zarządzie Lokali Miejskich Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zwaną dalej Procedurą, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuję Zastępców Dyrektora, kierowników komórek organizacyjnych oraz pracowników Zarządu Lokali Miejskich do przestrzegania zapisów określonych w Procedurze.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikowi Wydziału Kontroli i Skarg.

§ 4. Traci moc zarządzenie Nr 4/2019 Dyrektora Zarządu Lokali Miejskich z dnia 9 stycznia 2021 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz interpelacji w Zarządzie Lokali Miejskich.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

p.o. DYREKTORA
ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. Procedura określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych w Zarządzie Lokali Miejskich, zwanym dalej Zarządem.

§ 2. 1. Użyte w Procedurze określenia oznaczające poszczególne komórki organizacyjne w Zarządzie są tożsame ze skrótami określonymi w regulaminie organizacyjnym.

2. Pozostałe określenia i skróty użyte w Procedurze oznaczają:

- 1) Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Zarządu;
- 2) komórka organizacyjna – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury organizacyjnej Zarządu;
- 3) kierownik komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierownika wyodrębnionego elementu struktury organizacyjnej Zarządu oraz pracownika na samodzielnym stanowisku pracy;
- 4) NKS – należy przez to rozumieć Wydział Kontroli i Skarg;
- 5) NOB – należy przez to rozumieć Wydział Obsługi;
- 6) k.p.a. – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego;
- 7) rozporządzenie Rady Ministrów – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 8) rejestr – należy przez to rozumieć rejestr skarg i wniosków;
- 9) wnioskodawca – należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub osobę prawną składającą skargę lub wniosek.

Rozdział 2 Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Zarządzie odbywa się zgodnie z przepisami k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów.

§ 4. 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Zarząd albo przez jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 5. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie określonej w § 5 rozporządzenia Rady Ministrów, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

2. Do przyjmowania skarg i wniosków do protokołu zobowiązani są wszyscy pracownicy w godzinach pracy Zarządu.

3. Wymogi formalne protokołu określa § 6 rozporządzenia Rady Ministrów, a wzór protokołu przyjęcia ustnie skargi lub wniosku stanowi załącznik do niniejszej Procedury.

§ 6. 1. Skargi i wnioski winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy ich załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia ich wniesienia albo przekazania do załatwienia.

3. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a wnioskodawca ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Zarząd może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania wnioskodawcy.

4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (anonim) pozostawia się bez rozpoznania, zgodnie z przepisami § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów.

§ 7. 1. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych należy niezwłocznie przekazać do NOB, nie później jednak niż w następnym dniu roboczym od daty wpływu do Zarządu, w celu ich zarejestrowania.

2. Za prawidłowe kwalifikowanie pisma jako skargi lub wniosku odpowiada Dyrektor oraz jego Zastępcy.

§ 8. Za rozpatrywanie skarg i wniosków oraz wprowadzanie ich do rejestru odpowiada NKS.

§ 9. 1. NKS, najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty otrzymania skargi lub wniosku, występuje drogą elektroniczną do kierownika właściwej komórki organizacyjnej o przygotowanie informacji i wyjaśnień oraz udostępnienie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy, określając jednocześnie termin ich przekazania.

2. Kierownik komórki organizacyjnej przekazuje informacje i wyjaśnienia po akceptacji bezpośredniego przełożonego.

§ 10. 1. Za terminowe udzielenie odpowiedzi na skargę lub wniosek odpowiada NKS.

2. Kopię udzielonej odpowiedzi NKS przekazuje do wiadomości kierownikowi komórki organizacyjnej udzielającemu informacji oraz jego bezpośredniemu przełożonemu.

§ 11. Dla skarg i wniosków niezawierających imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnioskodawcy (anonimy) prowadzone są również akta sprawy.

§ 12. Skargi i wnioski rozpatrywane przez radę miejską procedowane są według odrębnego trybu.

§ 13. 1. Wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Dyrektor i Zastępcy Dyrektora, po uprzednim zgłoszeniu, we wtorki, w godzinach: od 9⁰⁰ do 12⁰⁰ i od 14⁰⁰ do 17⁰⁰ lub w dodatkowo oznaczonym dniu i godzinach pracy, obowiązujących w Zarządzie;

2) Kierownicy komórek organizacyjnych w czasie godzin pracy Zarządu.

2. Skargi i wnioski wnoszone osobiście przez posłów na Sejm, senatorów i radnych przyjmowane są w godzinach pracy Zarządu.

3. Jeżeli w dniu przyjęć wnioskodawców przypada dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas dniem przyjęć jest kolejny dzień roboczy.

4. Informacje o dniach i godzinach przyjęć wnioskodawców w ramach skarg i wniosków umieszczane są na stronie internetowej oraz wywieszane w widocznym miejscu w siedzibie Zarządu.

5. Osoby wymienione w ust. 1 przyjmują wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków w obecności wskazanego pracownika.

§ 14. 1. Dyrektor i Zastępcy Dyrektora przyjmują wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków, według ich właściwości rzeczowej.

2. Terminarz spotkań Dyrektora i Zastępców Dyrektora prowadzi NOB, który zapewnia obsługę organizacyjną spotkań.

§ 15. Odpowiedzi na skargi dotyczące pracowników Zarządu podpisuje Dyrektor.

Rozdział 3 **Postanowienia końcowe**

§ 16. NKS corocznie, w terminie do 31 stycznia, przedkłada Dyrektorowi zbiorcze sprawozdanie z realizacji przyjętych i rozpatrzonych skarg i wniosków w Zarządzie, zawierające w szczególności:

- 1) liczbę skarg i wniosków zarejestrowanych w okresie sprawozdawczym;
- 2) przedmiot skarg i wniosków;
- 3) sposób rozpatrzenia skarg i wniosków;
- 4) informacje o stanie realizacji zobowiązań Zarządu zawartych w odpowiedziach na skargi i wnioski.

§ 17. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Procedurą stosuje się przepisy k.p.a.

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

Wnioskodawca dołącza do protokołu następujące załączniki:

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

Protokół niniejszy został wnioskodawcy odczytany.

Protokół sporządził:

.....
.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe) (podpis wnioskodawcy lub osoby przez niego upoważnionej***)

* *niepotrzebne skreślić*

** *właściwą odpowiedź zaznaczyć „X”*

*** *w przypadku, gdy wnoszący odmawia złożenia podpisu, osoba protokolująca sporządza adnotację o treści „wnoszący odmawia podpisania protokołu”.*

Administratorem Państwa danych osobowych jest Zarząd Lokali Miejskich z siedzibą w Łodzi al. Kościuszki 47. Dane przetwarzane są w celu realizacji czynności niezbędnych dla realizacji celów statutowych. Macie Państwo prawo do dostępu i sprostowania danych, ograniczenia przetwarzania danych, usunięcia danych, wniesienia sprzeciwu i cofnięcia wyrażonej zgody, na zasadach określonych w ogólnym rozporządzeniu. Klauzula informacyjna jest dostępna na stronie www.zlm.lodz.pl, pod każdą ze spraw realizowanych przez Zarząd.

Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych w Zarządzie.

.....
(data i podpis)