

# **Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i ewidencjonowania skarg i wniosków w Miejskim Zarządzie Nieruchomości (MZN) w Jastrzębiu - Zdroju.**

## **Rozdział I Przepisy ogólne**

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań określonych w Statucie MZN przez komórki organizacyjne lub ich pracowników w tym naruszenie interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.
3. O tym czy pismo jest skargą, czy wnioskiem decyduje jego treść, a nie jego forma zewnętrzna, w tym w szczególności tytuł pisma.
4. Ostatecznej klasyfikacji pisma jako skargę lub wniosek dokonuje Dyrektor MZN po uprzedniej analizie treści i nadaniu odpowiedniej dekretacji na piśmie.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Dział Organizacyjno-Prawny, który czuwa nad terminowym załatwieniem skarg i wniosków przez właściwe działy.

## **Rozdział II Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie za pośrednictwem poczty, składane osobiście w biurze podawczym lub sekretariacie,
  - b) za pomocą faksu,
  - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [info@mznjastrzebie.pl](mailto:info@mznjastrzebie.pl),
  - d) ustnie do protokołu w dowolnym dziale MZN w godzinach pracy tj. od 7.00 do 15.00 od pn.-pt.,
  - e) przekazane do MZN przez organ nadrzędny.
2. Skargę lub wniosek interesant może również złożyć bezpośrednio u Dyrektora MZN w każdy wtorek w godz. 12:00-14:00.
3. Wzór skargi lub wniosku stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
4. Wzór protokołu na okoliczność złożenia ustnej skargi lub wniosku stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
5. Protokół złożenia ustnej skargi lub wniosku musi zawierać podpis wnoszącego oraz przyjmującego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
7. 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 otrzymania wezwania,

wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

### **Rozdział III**

#### **Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Wszystkie skargi i wnioski z zastrzeżeniem ust. 3, wymagają rejestracji w rejestrze skarg i wniosków, który prowadzony jest przez dział Organizacyjno – Prawny.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.
3. Rejestrem nie są objęte skargi lub wnioski niezawierające imienia, nazwiska i adresu skarżącego lub wnioskodawcy.

### **Rozdział IV**

#### **Załatwianie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski wnoszone w sposób określony w Rozdziale II ust. 1 pkt. a) – e) dekretowane są przez Dyrektora MZN i rejestrowane przez pracowników Działu Organizacyjno-Prawnego w rejestrze skarg i wniosków. Zgodnie z dekretacją przekazywane są do merytorycznego załatwienia odpowiednim komórkom organizacyjnym.
2. W przypadku gdy skarga lub wniosek dotyczą rzeczowego zakresu działania kilku działów, Dyrektor ustala Dział wiodący odpowiedzialny za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi.
3. Kierownicy działów współpracujących w załatwieniu skargi lub wniosku odpowiadają za należyte i terminowe załatwienie skargi lub wniosku, a także za ich merytoryczną stronę.
4. W przypadku skargi złożonej na pracownika, jej wyjaśnieniem zajmuje się kierownik działu, w którym pracownik pracuje.
5. W przypadku skargi złożonej na kierownika wyjaśnieniem skargi zajmuje się Dyrektor MZN.
6. Skargi na Dyrektora MZN rozpatruje organ wyższego stopnia.

### **Rozdział V**

#### **Terminy**

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają wyjaśnień i dowodów, winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni.
2. Skarga wniesiona lub przekazana przez posła na Sejm, senatora lub radnego powinna być rozpatrzona najpóźniej w terminie 14 dni.
3. W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, dopuszcza się wydłużenie tego terminu.

4. W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w ust. 3, za przygotowanie pisma do osoby wnoszącej skargę lub wniosek odpowiedzialny jest dział właściwy merytorycznie do załatwienia sprawy. Pismo takie podpisuje Dyrektor MZN lub osoba przez niego upoważniona.
5. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o których mowa w pkt. 3 MZN jest zobowiązany powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin.
6. Jeżeli MZN otrzymał skargę lub wniosek, a nie jest jednostką właściwą do ich rozpatrzenia, zwraca skargę lub wniosek nadawcy w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.
7. Nadzór i kontrolę nad terminowym załatwieniem przez działy skarg i wniosków ewidencjonowanych w rejestrze sprawuje kierownik Działu Organizacyjno-Prawnego.

## **Rozdział VI**

### **Tryb załatwiania skarg i wniosków**

1. Za należyte i terminowe załatwienie skarg i wniosków odpowiedzialni są kierownicy działów z zastrzeżeniem Rozdziału IV ust. 5, 6.
2. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg i wniosków zobowiązani są do:
  - a) dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego sprawy,
  - b) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg i wniosków,
  - c) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych,
  - d) wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.
3. Właściwy dział, kierownik działu lub pracownik wyznaczony przez Dyrektora przygotowuje odpowiedź na złożoną skargę lub wniosek.
4. Pismo będące odpowiedzią na złożoną skargę kierownik działu, po zaparafowaniu przedstawia Dyrektorowi, który akceptuje jego treść.
5. Odpowiedź na skargę lub wniosek winna być wysłana do skarżącego niezwłocznie po podpisaniu przez Dyrektora MZN lub osobę przez niego upoważnioną.

## **Rozdział VII**

### **Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Jeden egzemplarz odpowiedzi na złożoną skargę lub wniosek przechowywany jest w Dziale Organizacyjno-Prawnym.
2. Dokumentację zarchiwizowaną w zw. z załatwianiem skarg i wniosków składa się do działu Organizacyjno-Prawnego.
3. Dział Organizacyjno - Prawny nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z Jednolitym Rzecзовym Wykazem Akt.

4. Dział Organizacyjno-Prawny archiwizuje akta skarg i wniosków wraz z rejestrem po upływie każdego roku kalendarzowego.

**DYREKTOR**

**/-/ Beata Olszok**