

Zarządzenie Nr 54/17

**Dyrektora Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie
z dnia 21 czerwca 2017 roku**

**w sprawie zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zarządzie Dróg i Transportu w Koszalinie oraz zasad przyjmowania
klientów przez Dyrektora w pozostałych sprawach**

Na podstawie:

- art. 7 Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie wprowadzonego w życie Zarządzeniem Nr 1/17 Dyrektora Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie z dnia 2 stycznia 2017 r.,
 - Zarządzenia Nr 379/1337/17 Prezydenta Miasta Koszalina z dnia 2 stycznia 2017 r. w sprawie udzielenia pełnomocnictwa Dyrektorowi Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie
 - ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2016 poz. 23 z póź. zm.),
 - rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46),
- zarządzam co następuje:**

§ 1.

1. Skargi i wnioski wpływające do Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie, zwanego dalej ZDiT są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane zgodnie z przepisami:
 - 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2016 poz. 23 z póź. zm.)
 - 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
2. Za skargę uznaje się pismo odpowiadające treści art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora lub pracowników Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Przedmiotem skargi mogą być inne okoliczności, z których wynika niezadowolenie z przewlekłości działania lub bezczynności Dyrektora lub pracowników ZDiT. Przedmiotem skargi mogą być również wszelkie czynności prawne i faktyczne albo brak czynności Dyrektora lub pracowników ZDiT.
3. Skarga powszechna jest odformalizowanym środkiem następczej kontroli realizacji zadań publicznych przez Dyrektora lub pracowników ZDiT, przysługującym każdemu podmiotowi i rozpoznawanym w jednoinstancyjnym uproszczonym postępowaniu o charakterze administracyjnym.
4. Za wniosek uznaje się pismo odpowiadające treści art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego z którego wynika, że przedmiotem wniosku mogą być w szczególności

sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Wniosek ma na celu ulepszenie istniejącego stanu rzeczy, ma znaczenie prewencyjne, profilaktyczne, zmierza do usunięcia nieprawidłowości, uchybień lub braków w przyszłości, jest środkiem zwróconym ku przyszłym działaniom Dyrektora lub pracowników ZDiT, stanowi formę inicjatywy obywatelskiej, z reguły wnoszony jest w interesie społecznym.

§ 2.

1. W Zarządzie Dróg i Transportu w Koszalinie w sprawach skarg i wniosków przyjmuje:
 - 1) Dyrektor - w środy w godzinach 13.00 – 15.00.
 - 2) kierownicy komórek organizacyjnych – codziennie w godzinach pracy ZDiT.
2. Przyjmowanie klientów w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są przez sekretariat codziennie w godzinach pracy ZDiT. Zapisać można się osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: zdit@zdit-koszalin.pl.
3. Informację o osobach przyjmujących oraz dniach i godzinach przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie informacji na tablicy urzędowych obwieszczeń w ZDiT oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie w następujący sposób:
 - 1) Pisemnie przesłane pocztą na adres: ul. Połczyńska 24, 75-815 Koszalin lub złożone osobiście w sekretariacie w siedzibie ZDiT.
 - 2) Ustnie do protokołu;
 - 3) Za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
2. Skargi i wnioski składane do ZDiT powinny zawierać: datę, imię i nazwisko lub nazwę i adres wnoszącego, zwięzły opis treści skargi/ wniosku, własnoręczny podpis wnoszącego.
3. Skargi wnoszone w interesie innych osób powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.
4. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie wynika należycie ich przedmiot, wzywa się wnoszącego do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięci braków spowoduje pozostawienie skargi/ wniosku bez rozpoznania.

§ 4.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Protokół podpisują: wnoszący skargę / wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący zgłoszenie na żądanie wnoszącego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.
4. W przypadku skargi lub wniosku zgłaszanych telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie informuje wnoszącego skargę lub wniosek o sposobach złożenia, o których mowa w § 3.

§ 5.

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Dróg i Transportu w Koszalinie powierza się Kierownikowi Działu Organizacji i Kadr.
2. Kierownik Działu Organizacji i Kadr prowadzi rejestr skarg i wniosków, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.
3. Wszystkie skargi /wnioski wpływające do ZDiT , niezależnie od sposobu ich wniesienia powinny zostać przekazane Kierownikowi Działu Organizacji i Kadr w celu zarejestrowania.
4. Rejestrowanie skargi /wniosku w rejestrze polega na nadaniu kolejnego numeru i odnotowaniu go na skardze /wniosku w postaci znaku sprawy.
5. Każdą zarejestrowaną skargę lub wniosek Kierownik Działu Organizacji i Kadr przekazuje do rozpatrzenia odpowiedniej komórce organizacyjnej lub gdy skarga dotyczy pracownika bezpośredniemu przełożonemu tego pracownika.
6. Kierownicy komórek organizacyjnych ponoszą odpowiedzialność za nienależyte i nieterminowe załatwianie skarg i wniosków.
7. Przygotowany projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek przedkłada się Dyrektorowi celem podpisania.
8. W przypadku skarg /wniosków, których załatwienie wymaga udziału więcej niż jednej komórki organizacyjnej Dyrektor wyznacza komórkę koordynującą, która przygotowuje projekt wyjaśnienia dla Dyrektora lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi /wniosku.

§ 6.

1. Skargi na działalność Dyrektora Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie rozpatruje Rada Miejska w Koszalinie.
2. W celu rozpatrzenia skargi, o której mowa w ust. 1 Dyrektor przedkłada wyjaśnienie, w którym odnosi się do zarzutów podniesionych w skardze.

§ 7.

1. Skargi dotyczące pracowników ZDiT rozpatruje bezpośredni przełożony pracownika lub inna osoba wskazana przez Dyrektora.
2. Pracownik, którego dotyczy skarga obowiązany jest złożyć wyjaśnienia, odnoszące się do stawianych mu zarzutów.
3. Osoba, o której mowa w ust. 1 przyjmuje skargę, rozpatruje ją uzyskuje opinie, wyjaśnienia od innych komórek, celem zbadania i wyjaśnienia sprawy, zajęcia stanowiska, przygotowania wyjaśnienia dla Dyrektora lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi.

§ 8.

Skargi lub wnioski niewłaściwie skierowane przekazywane są organom właściwym zgodnie z art. 231 i 234 kpa. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego lub wskazuje mu jednostkę albo organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku.

§ 9.

1. Rozpatrzenie skargi obejmuje czynności przygotowawcze takie jak: kwalifikacja pisma, zbieranie wyjaśnień, zasięganie opinii. Zmierzają one do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowanie materiału niezbędnego do załatwienia sprawy.
2. Załatwienie skargi polega na podjęciu rozstrzygnięcia, wydaniu polecenia lub pojęciu innych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich

powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o sposobie załatwienia.

3. Załatwienie skargi może być:

- 1) Negatywne – zwrot skargi, jej odrzucenie (jeżeli nie ma przesłanek do wszczęcia postępowania skargowego w danej sprawie) lub oddalenie (w przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną - gdy stan faktyczny opisany w skardze i uzasadniający jej złożenie nie odpowiada rzeczywistemu stanowi sprawy, ustalonemu w trakcie rozpatrywania skargi albo jeżeli skarżący błędnie ocenił stan faktyczny w świetle obowiązujących przepisów prawa),
 - 2) Pozytywne – uznanie skargi za uzasadnioną (wszelkie formy kwalifikacji, w tym częściowe uwzględnienie).
4. Skargę można pozostawić bez rozpoznania jeżeli nie czyni ona zadość formalnym wymaganiom, a wnoszący nie uzupełnił braków w terminie 7 dni od daty doręczenia zawiadomienia w tej sprawie.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, sposób załatwienia, podpis Dyrektora, a w przypadku odmownego załatwienia skargi (uznania za nieuzasadnioną) również uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kpa, datę sporządzenia, adresata, podstawę prawną potwierdzającą załatwienie sprawy w trybie działu VIII KPA.

§ 10.

1. Dyrektor załatwia skargi składane do ZDiT oraz podpisuje zawiadomienia o sposobie ich rozpatrzenia.
2. Skargi załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.
4. Do skarg niezadowolonych w terminie określonym w ust. 2 stosuje się przepisy art. 36 – 38 KPA.
5. Posłowie, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym interesie lub przekazali do załatwienia sprawę innej osoby powinni zostać zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji wyjaśnień, to także o stanie rozpatrzenia skargi w terminie 14 dni od dnia wniesienia.
6. Termin jednego miesiąca przeznaczony jest na rozpatrzenie skargi i wysłanie zawiadomienia skarżącemu. Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do ZDiT.
7. W przypadku wystąpienia zwłoki w załatwieniu sprawy, z przyczyn niezależnych od Dyrektora należy również zawiadomić skarżącego i określić w zawiadomieniu nowy termin załatwienia sprawy. Oznaczenie terminu powinno nastąpić poprzez wskazanie konkretnej daty.

§ 11.

1. Wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W terminie określonym w ust. 1 Dyrektor zawiadamia wnioskodawcę o swoim stanowisku, a w przypadku uwzględnienia wniosku, także o podjętych działaniach.
3. W przypadku niezadowolonego wniosku w terminie o którym mowa w ust. 1 zawiadamia się wnioskodawcę w tym terminie o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku i przewidywanym terminie jego załatwienia.

§ 12.

1. Kierownik Działu Organizacji i Kadr odnotowuje w rejestrze sposób i termin załatwienia skargi /wniosku.
2. O sposobie i terminie załatwienia skargi /wniosku osoba, której przekazano skargę /wniosek do rozpatrzenia powiadamia Kierownika Organizacji i Kadr celem odnotowania w rejestrze.
3. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust. 2 prowadzi wewnętrzną teczkę rozpatrywanych przez siebie skarg /wniosków na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej.
4. Po załatwieniu sprawy dokumentacja dotycząca rozpatrywanej skargi /wniosku przekazywana jest w oryginale Kierownikowi Działu Organizacji i Kadr.

§ 13.

1. Dyrektor przyjmuje także klientów we wszystkich innych sprawach dotyczących działalności ZDiT.
2. Przyjmowanie klientów odbywa się w każdą środę w godzinach 13.00-15.00.
3. Przyjmowanie klientów przez Dyrektora odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są przez sekretariat codziennie w godzinach pracy ZDiT. Zapisów można dokonać osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: zdit@zdit-koszalin.pl.
4. Z przyjęcia klientów przez Dyrektora sporządza się protokół stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
5. Jeden egzemplarz kopii protokołu otrzymuje interesant, drugi otrzymuje komórka merytoryczna prowadząca sprawę, oryginał protokołu przechowywany jest w Dziale Organizacji i Kadr.

§ 14.

Traci moc Zarządzenie Dyrektora Zarządu Dróg Miejskich w Koszalinie Nr 25/14 z dnia 23 maja 2014 r. w sprawie zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Dróg Miejskich w Koszalinie

§ 15.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 21 czerwca 2017 r.

DYREKTOR
Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie
inż. Ewa Ciszek

Załącznik nr 1 do Zarządzenia
Nr 54 /17 Dyrektora Zarządu
Dróg i Transportu
w Koszalinie
z dnia 21 czerwca 2017 r.

**Protokół nr...../.....
przyjęcia skargi, wniosku*wniesionej(ego) ustnie**

w dniu

w.....
(nazwa komórki)

Pani(Pan).....

zamieszkały w

.....
(miejscowość, ulica i nr domu/mieszkania)

wnosi ustnie do protokołu skargę, wniosek* o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***niepotrzebne skreślić**

Osoba wnosząca dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.....

2.....

3.....

4.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził :.....

(Podpis osoby przyjmującej: imię i nazwisko i stanowisko służbowe)

Protokół podpisał :.....

(Podpis osoby wnoszącej lub osoby przez niego upoważnionej)

Załącznik nr 2 do Zarządzenia Nr 54/17 Dyrektora
Zarządu Dróg i Transportu
w Koszalinie z dnia 21 czerwca 2017 r.

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW ZARZĄDU DRÓG I TRANSPORTU W KOSZALINIE ROK.....

Lp.	Imię i nazwisko składającego	Date wpływu	Przedmiot skargi/wniosku	Podpis osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy	Sposób załatwienia sprawy skarga/wniosek zasadny lub bezzasadny	Data załatwienia sprawy	Ustalić działania naprawcze jeśli są zasadne oraz termin ich wykonania

Załącznik nr 3 do Zarządzenia
Nr 54/17 Dyrektora Zarządu
Dróg i Transportu
w Koszalinie
z dnia 21 czerwca 2017 r.

**Protokół nr...../.....
z przyjęcia klientów przez Dyrektora Zarządu Dróg
i Transportu w Koszalinie**

1. Imię i nazwisko osoby wnoszącej sprawę.....

2. Adres zamieszkania

3.Osoba wnosząca informuje,

že.....

podpis osoby wnoszącej sprawę

osoba sporządzająca protokół:

Koszalin , dnia