

Instrukcja w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ursynowskim Centrum Sportu i Rekreacji w Warszawie.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

Instrukcja określa przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ursynowskim Centrum Sportu i Rekreacji, zwanym dalej UCSiR.

§ 2

1. Skargi i wnioski wnoszone do UCSiR przyjmowane są w sekretariacie przez pracownika sekretariatu Dyrektora przy ul. Pileckiego 122.
2. Dopuszczalne jest przyjmowanie skarg i wniosków bezpośrednio przez kierowników komórek organizacyjnych lub wyznaczonych przez nich pracowników.
3. W sytuacji o której mowa w ust. 2 wymagane jest zarejestrowanie pisma w komórce organizacyjnej i niezwłoczne przekazanie skargi lub wniosku pracownikowi sekretariatu Dyrektora.
4. Dyrektor UCSiR wyznacza każdą środę miesiąca w godzinach 14:00-15:00 jako termin przyjęć mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w zakresie działania jednostki;
5. Pracownik sekretariatu Dyrektora prowadzi ewidencję przyjęć mieszkańców według wzoru określonego w załączniku nr 2 do niniejszej Instrukcji
6. Umieszcza się w siedzibie każdego obiektu w widocznym miejscu informację o tym gdzie i w jaki sposób można złożyć skargę i wniosek oraz informację o terminie przyjęć mieszkańców w sprawach skarg i wniosków.

§ 3

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez kierowników komórek organizacyjnych lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekła załatwienie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą w szczególności sprawy ulepszenia organizacji funkcjonowania UCSiR , wzmacniania praworządności , usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców i klientów UCSiR.

Rozdział II

Przyjmowanie Skargi i Wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie , za pomocą telefaksu , poczty elektronicznej , a także ustnie do protokołu(wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku wnoszony ustnie , określa załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji).
2. W razie zgłoszenia skargi i wniosku ustnie pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie pracownik.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. Przyjmujący skargi i wnioski pracownik potwierdza złożenie skargi lub wniosku , jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego , jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu , pozostawia się bez rozpoznania.
6. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków na wskazany adres poczty elektronicznej.

Rozdział III

Ewidencjonowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 5

1. Wpływające do UCSiR skargi i wnioski , rejestrowane są w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym w sekretariacie , przez pracownika sekretariatu Dyrektora.
2. Pracownik , o którym mowa w ust. 1, zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje Dyrektorowi UCSiR.

3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Dyrektor UCSiR kieruje skargę lub wniosek do właściwej komórki organizacyjnej celem przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
4. Przygotowany projekt odpowiedzi przedkłada Dyrektorowi UCSiR celem podpisania.
5. Kierownicy komórek organizacyjnych UCSiR ponoszą odpowiedzialność za nienależyte i nieterminowe załatwienie skargi lub wniosku.
6. Pracownik sekretariatu Dyrektora dokonuje adnotacji o terminie załatwienia skargi lub wniosku w Centralny Rejestrze Skarg i Wniosków

§ 6

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

§ 7

1. Wpływające do UCSiR skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo , bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
2. Załatwienie sprawy szczególnie skomplikowanej może nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
3. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w określonym terminie (zgodnie z art.237 §1 i § 2 oraz art. 244 § 1 i 247 k.p.a), o którym mowa w ust. 2 i 3 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę , podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy według wzorów określonych w załącznikach nr 3 i nr 4 do niniejszej Instrukcji

§ 8

1. W przypadku skargi wniesionej przez radnego we własnym imieniu albo przekazania do załatwienia skargi innej osobie zawiadamia się radnego o sposobie załatwienia skargi , a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów , informacji lub wyjaśnienia także o stanie rozpatrzenia skargi , najpóźniej w terminie czternastu dni od jej wniesienia albo przekazania.

§ 9

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 10

1. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę , a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Dyrektor UCSiR do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać stanowisko.

§ 11

Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi i wniosku oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do sekretariatu.

§ 12

W sprawach nie uregulowanych w niniejszej instrukcji przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr.5 poz.46)

§ 13

Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania 20.04.2015 r.

**PROTOKÓŁ
Przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie**

W dniu, w
(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a).....ul.....nr.....

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujący załącznik:

1.....

2.....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.....

2.....

3.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany .

.....
Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku*

.....
Wnoszący

*niepotrzebne skreślić

*Załącznik nr 2
do Instrukcji w sprawie przyjmowania,
ewidencjonowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w UCSiR.*

**Ewidencja przyjęć mieszkańców w sprawie skarg i wniosków przez Dyрекcję Ursynowskiego
Centrum Sportu i Rekreacji**

Lp	Data	Skarżący /Wnioskodawca	Przedmiot (ogólnie)	Szczegóły sprawy	Podjęte działania	Pracownik przyjmujący	Komórka/ jednostka organizacyjna	Uwagi

*Załącznik nr 3
do Instrukcji w sprawie przyjmowania,
ewidencjonowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w UCSiR.*

*(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata
wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)*

Zawiadomienie skarżącego o przyczynie zwłoki i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi

Uprzejmie informuję, że do Urzędu m.st. Warszawy.....
..... w dniu wpłynęła
skarga oznaczona numerem wg Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Urzędu
m.st. Warszawy. Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy,
jednak z powodu skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym
w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U.
z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.)
Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia.....

.....
*(imię, nazwisko, stanowisko służbowe
osoby uprawnionej do załatwienia
skargi)*

Pouczenie

W razie nie załatwienia skargi w terminie określonym powyżej, Skarżącemu przysługuje zażalenie w trybie i na zasadach określonych w art. 36 – 38 Kodeksu postępowania administracyjnego do (organ administracji publicznej wyższego stopnia) zgodnie z art. 237 § 4 Kodeksu postępowania administracyjnego.

(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata
wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)

**Zawiadomienie wnioskodawcy o podjętych czynnościach i wyznaczeniu nowego terminu
załatwienia wniosku**

Uprzejmie informuję, że do Urzędu m.st. Warszawy.....
..... w dniu wpłynął
wniosek oznaczony numerem wg Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Urzędu m.st.
Warszawy. Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy,
jednak z powodu wniosek nie może być załatwiony w terminie
przewidzianym w art. 244 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania
administracyjnego (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona w przewidywanym terminie do dnia

.....
(imię, nazwisko, stanowisko służbowe
osoby uprawnionej do załatwienia
wniosku)

Pouczenie

*W przypadku niezalatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 Kodeksu postępowania
administracyjnego albo w terminie wskazanym w niniejszym zawiadomieniu Wnioskodawcy służy
prawo wniesienia skargi, zgodnie z art. 246 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego
do*