

ZD - PO.120.05.2015.AF



ZARZĄDZENIE

Nr ZD - PO.120.05.2015.AF

dyrektora Zarządu Drogowego

w Sępólnie Krajeńskim

z dnia 12 czerwca 2015 r.

w sprawie: przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskim.

Na podstawie przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się w życie „Regulamin przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskim” w brzmieniu określonym załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Za wprowadzenie zarządzenia w życie czynię odpowiedzialną Panią Anitę Falkowską - inspektora na Stanowisku ds. Pracowniczych, Organizacyjnych oraz Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 12 czerwca 2015 r.

**DYREKTOR
ZARZĄDU DROGOWEGO**

Inż. Edwin Eckert

12.06.2015.

ZARZĄD DROGOWY
w Sępólnie Kraj.
Powiat Sępoleński
ul. Korcnowska 5
89-400 Sępólno Krajeńskie
tel. (052) 388 12 02
NIP 561-133-56-37 Regon 092503449

Załącznik do
Zarządzenia Nr ZD - PO.120.05.2015.AF
dyrektora Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskim
z dnia 12 czerwca 2015 r. w sprawie
przyjmowania oraz rozpatrywania
skarg i wniosków w Zarządzie Drogowym
w Sępólnie Krajeńskim

REGULAMIN PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskim



Sępólno Krajeńskie, 12 czerwca 2015 r.

Rozdział 1

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: *Zarząd Drogowy w Sępólnie Krajeńskim
ul. Koronowska 5, 89-400 Sępólno Kraj.*;
- 2) telefaksem na nr: *52 388 1202*;
- 3) pocztą elektroniczną na adres: *zdsepolno@onet.pl*;
- 4) ustnie do protokołu.

§ 2. Klienci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskim przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora w poniedziałki, w godz. od 14⁰⁰ do 15⁰⁰;
- 2) pracowników administracyjnych, codziennie od poniedziałku do piątku w godz. od 14⁰⁰ do 15⁰⁰.

§ 3. W przypadku, gdy poniedziałek przypada w dzień ustawowo wolny od pracy interesanci przyjmowani są w następny dzień roboczy.

§ 4. W pozostałe dni tygodnia istnieje możliwość przyjęcia klientów przez dyrektora, po wcześniejszym ustaleniu terminu i godziny spotkania drogą telefoniczną lub osobiście za pośrednictwem sekretariatu (tel. 52 388 1202).

§ 5. Skargi i wnioski składane pisemnie oraz nadsyłane drogą elektroniczną zawierać powinny imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego. Skargi i wnioski nie zawierające tych danych, jeśli nie ma możliwości ich ustalenia, pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 6. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 7. Protokół podpisuje osoba wnosząca oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.

§ 8. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego zażąda wnoszący.

§ 9. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku wniesionej (wniesionego) ustnie określa załącznik do niniejszego Regulaminu.

Rozdział 2

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 10. Wpływające skargi i wnioski rejestrowane są w urzędowym dzienniku korespondencyjnym prowadzonym przez pracownika na Stanowisku ds. Administracji, Zaplecza, Ochrony Środowiska i Ppoż, a następnie są przekazywane w celu rozpatrzenia do stanowiska właściwego rzeczowo.

§ 11. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 12. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania,

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

§ 13. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, stanowisko właściwe rzeczowo do rozpatrzenia skargi lub wniosku prowadzi postępowanie wyjaśniające.

§ 14. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 15. Wpływające do Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskim skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

§ 16. W razie nie załatwienia sprawy w terminie, o którym mowa w § 15, w sprawie szczególnie skomplikowanej, załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

§ 17. O każdym niezakończonym rozpatrzeniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w § 15 i 16, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 18. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.

§ 19. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

Rozdział 3

Przechowywanie dokumentacji, nadzór i kontrola nad prawidłowością załatwiania spraw i wniosków

§ 20. Stanowisko właściwe rzeczowo do rozpatrywania skarg i wniosków prowadzi rejestr skarg i wniosków.

§ 21. Oryginały skarg i wniosków, zebrana w toku postępowania dokumentacja w sprawach oraz kopie udzielonych odpowiedzi, przechowywane są w aktach spraw pozostających przy stanowisku odpowiedzialnym za ich załatwienie, z uwzględnieniem zasad chronologii.

§ 22. Sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku zatwierdza dyrektor Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskim.

§ 23. Nadzór i kontrolę nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje dyrektor Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskim.

Rozdział 4

Postanowienia końcowe.

§ 24. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 16 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

ZARZĄD DROGOWY **DYREKTOR**
w Sępólnie Kraj. **ZARZĄDU DROGOWEGO**
Powiat Sępoleński
ul. Korcnowska 5
89-400 Sępólno Krajeńskie
tel. (052) 388 12 02
NIP 561-133-56-37 REGON 092503449

inż. Edwin Eckert
12.06.2015,

.....
(pieczęć nagłówkowa)

**PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi / wniosku* wniesionej (ego) ustnie**

W dniu w

Pan (i)

zamieszkały (a)

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

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
podpis wnoszącego skargę / wniosek

.....
podpis przyjmującego skargę / wniosek

* niepotrzebne skreślić

