

Zarządzenie Nr 35 / 2017
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu
z dnia 18 sierpnia 2017 roku

w sprawie: wprowadzenia regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.

Na podstawie § 8 ust. 3 statutu Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu oraz § 6 ust. 2 pkt. c regulaminu organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu;

z a r z ą d z a m

§ 1

Wprowadza się regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się pracowników Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu do zapoznania się z treścią regulaminu oraz przestrzegania jego postanowień.

§ 3

Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków wykonuje pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisko ds. kontroli wewnętrznej.

§ 4

Traci moc zarządzenie nr 49/2016 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu z dnia 1 czerwca 2016r.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

Jerzy Górak

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - a) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.
 - b) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.
 - c) MOSIR – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.
 - d) Komórce organizacyjnej – rozumie się przez to działy, zespoły, samodzielne stanowiska funkcjonujące w strukturze organizacyjnej MOSIR oraz obiekty stanowiące własność gminy Sosnowiec, będące w administracji lub zarządzie MOSIR.
 - e) Kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć osobę kierującą komórką organizacyjną.
 - f) Koordynatorze – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego na samodzielnym stanowisku ds. kontroli wewnętrznej w MOSIR.
 - g) Rejestrze – należy przez to rozumieć rejestr skarg i wniosków.
 - h) Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2017, poz. 1257 – t. jedn.).
 - i) Rozporządzeniu – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002, Nr 5, poz. 46).

§ 2

MOSIR rozpatruje i załatwia skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

§ 3

Skargi na działalność MOSiR oraz skargi na pracowników MOSiR rozpatruje Dyrektor.

Przyjmowanie skarg / wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski można składać:
 - a) W formie pisemnej.

b) Za wykorzystaniem poczty elektronicznej.

c) Ustnie do protokołu.

2. Wzór protokołu przyjęcia skargi składanej ustnie stanowi załącznik do regulaminu.

§ 5

1. W sprawach skarg i wniosków, Dyrektor przyjmuje petentów w każdy poniedziałek w godzinach od 15.30 do 16.30, po uprzednim uzgodnieniu terminu w sekretariacie MOSiR.

2. Informacja o terminie przyjmowania skarg i wniosków przez Dyrektora publikowana jest na stronie internetowej MOSiR.

3. Obsługę organizacyjną przyjmowania skarg i wniosków zapewnia sekretariat MOSiR.

Rejestrowanie skarg / wniosków

§ 6

1. Skargi i wnioski rejestrowane są w rejestrze.

2. Rejestr prowadzi sekretariat MOSiR.

3. Po zarejestrowaniu skarga / wniosek są kopiowane. Kopia przekazywana jest właściwemu merytorycznie kierownikowi komórki organizacyjnej i koordynatorowi. Oryginał skargi / wniosku przechowywany jest w sekretariacie.

4. Ponowną skargę / wniosek w tej samej sprawie i od tego samego skarżącego / wnioskodawcy należy zarejestrować w rejestrze pod tym samym numerem i załączyć do akt sprawy.

§ 7

1. W przypadku, gdy MOSiR nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi / wniosku, koordynator niezwłocznie informuje o tym Dyrektora. Informacja powinna zostać przekazana w czasie umożliwiającym Dyrektorowi dotrzymanie wskazanego w ustawie terminu postępowania w sprawach skarg wniesionych z pominięciem właściwości.

2. Załatwienie skargi / wniosku, o których mowa w ust. 1 następuje nie później niż w terminie 7 dni albo poprzez przekazanie właściwemu organowi i zawiadomieniu o tym wnoszącego albo w trybie wskazania organu właściwego do rozpatrzenia skargi / wniosku.

Tryb rozpatrywania i załatwiania skarg / wniosków

§ 8

1. Skargi i wnioski załatwiane są w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawnymi.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić przedmiotu sprawy, Dyrektor wzywa wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni pisma uzupełniającego braki formalne wraz z pouczeniem, że niesunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia. Projekt wezwania sporządza koordynator.

§ 9

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

2. Skargi i wnioski na działalność komórki organizacyjnej / pracowników rozpatruje kierownik komórki organizacyjnej, której skarga lub wniosek dotyczy, w porozumieniu z koordynatorem.
3. Kierownik komórki organizacyjnej w terminie 7 dni przekazuje koordynatorowi w wersji elektronicznej na adres abi@mosir.sosnowiec.pl wszelkie informacje / wyjaśnienia / dane / dokumenty etc. determinujące należyte rozpatrzenie skargi / wniosku. Na podstawie tej dokumentacji koordynator niezwłocznie sporządza projekt odpowiedzi na skargę / wniosek i przedkłada go Dyrektorowi.
4. Skargi / wnioski dotyczące kierowników komórek organizacyjnych rozpatruje Dyrektor. Dyrektor przekazuje kopię skargi / wniosku koordynatorowi w celu rozpoznania sprawy. Koordynator w terminie 7 dni sporządza projekt odpowiedzi na skargę / wniosek i przedkłada go Dyrektorowi.
5. Skargi / wnioski dotyczące koordynatora rozpatruje Dyrektor. Dyrektor może wyznaczyć kierownika komórki organizacyjnej do rozpoznania przedmiotu skargi / wniosku.

§ 10

1. W razie takiej potrzeby, rozpatrzenie skargi / wniosku następuje po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego. Postępowanie wyjaśniające przeprowadzają odpowiednio koordynator i kierownicy komórek organizacyjnych.
2. W toku postępowania wyjaśniającego należy w szczególności ustalić stan faktyczny sprawy, zbadać jej okoliczności oraz zebrać dokumentację. Czynności, których nie można potwierdzić dokumentami należy utrwalić poprzez sporządzenie notatki służbowej.

§ 11

Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez więcej niż jednego kierownika komórki organizacyjnej, każdy z nich rozpatruje sprawę według swojej właściwości w trybie określonym w § 9 i § 10.

§ 12

Projekt odpowiedzi na skargę / wniosek jest przedkładany Dyrektorowi wraz z całością dokumentacji zebranej w sprawie.

§ 13

Dyrektor zawiadamia wnoszącego o sposobie załatwienia skargi / wniosku.

Postanowienia końcowe

§ 14

1. Dokumentacja w sprawach skarg i wniosków przechowywana jest w sekretariacie MOSiR.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie stosuje się przepisy ustawy i rozporządzenia.

DYREKTOR
J. Górak
Jerzy Górak

