

PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmuje osoba upoważniona przez Dyrektora w siedzibie Jastrzębskiego Zakładu Komunalnego w Jastrzębiu Zdroju przy ul. Dworcowej 17 D, od poniedziałku do piątku w godz. od 7:30 do 14:30 przez:

Kierownika Sekcji Targowisk Dorotę Brzuska tel. 47 514 95 wew. 26 w sprawach dotyczących:

- targowisk miejskich
- szaletów miejskich

Kierownika Sekcji Gospodarczej Grzegorza Fojcik tel. 47 514 95 wew. 37 w sprawach dotyczących:

- koszenia poboczy dróg,
- parkingów w płatnej strefie parkowania,
- parkingu strzeżonego i niestrzeżonego przy ul. Podhalańskiej.

Skargi i wnioski dotyczące:

- cmentarzy komunalnych,
- usług pogrzebowych
- schroniska dla bezdomnych psów

przyjmowane są przez Kierownika Sekcji Cmentarzy Emila Kwiatkowskiego w Domu Przedpogrzebowym przy ul. Okrzei 5 w Jastrzębiu Zdroju od poniedziałku do piątku w godz. od 7:30 do 15:00, w soboty od 7:30 do 12:00, tel. 47 310 80.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania targowiska przy ul. A. Bożka można także wnieść do „Książki skarg i wniosków” przechowywanej w biurze targowiska.
3. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
4. Pracownik Jastrzębskiego Zakładu Komunalnego, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ją Dyrektorowi.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Sekretariat Jastrzębskiego Zakładu Komunalnego prowadzi rejestr skarg i wniosków do którego wpisuje się wszystkie zgłoszone skargi i wnioski, również te, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – tzw. anonimy.
8. Kwalifikowania spraw dokonuje Dyrektor Jastrzębskiego Zakładu Komunalnego (skarga lub wniosek).

9. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg lub wniosków.
10. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić jej przedmiotu, Dyrektor prosi wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie ich treści, z pouczeniem, iż nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
11. Skargi lub wnioski, które nie dotyczą działalności Jastrzębskiego Zakładu Komunalnego w Jastrzębiu Zdroju należy zarejestrować, a następnie wraz z pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego sprawę/ wniosek albo zwrócić mu skargę lub wniosek wskazując właściwy do rozpatrzenia organ. Kopię pisma należy pozostawić w aktach.
12. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Jastrzębskiego Zakładu Komunalnego w Jastrzębiu Zdroju lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Wyjaśnienie skargi/wniosku powinno zawierać:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem,
 - e) inne pisma jeśli sprawa tego wymaga.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinno zawierać :
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wskazanie, w jaki sposób skarga/wniosek została załatwiona
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
3. W terminie do 7 dni należy :

- a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu (jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
- b) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- c) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

