

**Zarządzenie Nr 9/2021
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Czeladzi
z dnia 19.07.2021r.**

w sprawie: organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Czeladzi.

Na podstawie art. 253 oraz art. 254 Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2021r., poz. 735), § 5 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego MOSiR Czeladź, wydanego na podstawie Zarządzenia Dyrektora MOSiR Czeladź Nr 1/2015 z dnia 26.02.2015r. oraz Zarządzenia Nr 53/2016 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 29 lutego 2016r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych

**Dyrektor Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Czeladzi
zarządza, co następuje:**

§ 1.

Wprowadza się regulamin przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Czeladzi, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor MOSiR Czeladź

Jakub Kuźdzał

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM OŚRODKU SPORTU I REKREACJI W CZELADZI

§ 1

1. Niniejszy regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Czeladzi, zwany dalej Regulaminem, określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Dyrektora MOSiR w Czeladzi.
2. Każdy obywatel ma prawo składania skarg i wniosków.
3. Ilekroć mowa w Regulaminie o :
 - MOSiR - oznacza to Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Czeladzi,
 - Dyrektorze - oznacza to Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Czeladzi,
 - Pracowniku - oznacza to pracownika Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Czeladzi,
 - Urząd - oznacza Urząd Miasta w Czeladzi,

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora lub pracowników MOSiR, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw lub niewłaściwe zachowanie pracownika.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia funkcjonowania MOSiR lub jego komórek organizacyjnych, usprawnienia pracy, ochrony własności, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.
3. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 3

1. Dyrektor MOSiR rozpatruje i załatwia skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.
2. W przypadku otrzymania skargi, do której rozpatrzenia Dyrektor MOSiR nie jest właściwy, przekazuje on skargę w terminie 3 dni do pracownika przyjmującego i koordynującego skargi i wnioski w Urzędzie, powiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazuje skarżącemu organ właściwy do załatwienia skargi.
3. W przypadku otrzymania wniosku, do którego rozpatrzenia Dyrektor MOSiR nie jest właściwy stosuje się odpowiednio regulację zawartą w ustępie 2 niniejszego paragrafu.

§ 4

1. Skargi i wnioski złożone przez stronę w MOSiR załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.
2. O każdym przypadku niezakończonym w terminie określonych w ustępach poprzedzających należy powiadomić stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. Na niezakończony w terminach określonych w ust. 1 lub 2 stronie przysługuje zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.
4. Odpowiedź na skargi i wnioski przekazane przez Urząd, Dyrektor MOSiR przekazuje do Urzędu w terminie 10 dni od daty ich otrzymania.
5. Kontrolę nad terminowością załatwiania skarg i wniosków sprawuje pracownik Sekretariatu .

§ 5

1. Pracownicy MOSiR przyjmują skargi i wnioski w godzinach pracy MOSiR.
2. Dyrektor MOSiR przyjmuje skargi i wnioski w poniedziałki w godzinach 15.00-17.00.
3. Przyjęcia interesantów, w sprawach, o których mowa w ust. 1- 2 niniejszego paragrafu są każdorazowo protokolowane.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Protokół zgłoszenia skargi lub/i wniosku ustnie podpisują wnoszący skargę lub/i wniosek oraz przyjmujący. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (lub

nazwę) oraz adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

5. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż dnia następnego, przekazać je Dyrektorowi MOSiR .

6. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (lub nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego 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.

§ 6.

1. Pracownik Sekretariatu prowadzi rejestr skarg i wniosków, który stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu.

2. Rejestr skarg i wniosków znajduje się w dziale, który zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za to zadanie.

§ 7

1. Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg są zobowiązane do przestrzegania następujących zasad:

1) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy,

2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze,

3) sporządzenia pełnego uzasadnienia rozstrzygającego zarzuty zawarte w skardze,

4) terminowego załatwienia skargi.

2. W pisemnym stanowisku Kierownik Działu/Sekcji odpowiedzialnego za załatwienie skargi jest obowiązany wyjaśnić i przedstawić sprawę, której przedmiotem jest skarga w sposób wyczerpujący. W uzasadnieniu należy wskazać osoby odpowiedzialne za prowadzenie sprawy, a w przypadku nieprawidłowości w załatwieniu sprawy wskazać jakie podjęto działania korygujące lub zapobiegawcze, termin i osobę odpowiedzialną za realizacją podjętych działań.

3. Dział wyjaśniający sprawę objętą skargą, nie później niż w terminie 2 dni przed upływem terminów zawartych w § 4., przekazuje swoje pisemne stanowisko Dyrektorowi MOSiR .

§ 8

1. W terminie do 31 stycznia każdego roku Dyrektor MOSiR składa pracownikowi Urzędu wyznaczonemu do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków, „roczne sprawozdanie zawierające analizę skarg i wniosków za rok.....

2. Dział/Sekcja, który zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za prowadzenie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków przygotowuje roczne sprawozdanie i przedstawia Dyrektorowi MOSiR najpóźniej na 10 dni przed upływem terminu, o którym mowa w ustępie 1.

PROTOKÓŁ USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU

W dniu roku Pan/

i

zam.

.....

składa ustnie do protokołu wniosek/skarżę o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
podpis wnoszącego

.....
podpis przyjmującego