

## **ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE NR 25/2009**

### **w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz interwencji w Przedsiębiorstwie Komunikacji Miejskiej w Czechowicach-Dziedzicach.**

Podstawa prawna:

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.  
Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071)

1. Skargi i wnioski pisemne podlegają rejestracji w dzienniku podawczym, oraz są wpisywane do „rejestr skarg” znajdującego się w administracji przedsiębiorstwa.
2. Skargi, wnioski ustne oraz interwencje i zapytania rejestrowane są w „zeszycie skarg” znajdującym się w biurze kierowników.
3. Zobowiązuję Kierownika Ruchu, Kierownika Zaplecza a pod ich nieobecność brygadzystów do każdorazowego wpisu odebranej ustnej skargi i wniosku.
4. Odpowiedzi na interwencję ustną i zapytania dotyczące funkcjonowania komunikacji mogą być udzielane telefonicznie.
5. Odpowiedź na pisemną skargę i wniosek udzielana jest do 30 dni od daty doręczenia pisma do zakładu. Odpowiedź rejestrowana jest w dzienniku wychodzącym.
6. W razie zgłoszenia skargi, wniosku lub zażalenia ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
7. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, wniosku lub zażalenia, imię nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
8. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub zażalenia nie można należycie ustalić ich przedmiotu wzywa się wnoszącego skargę, wniosek lub zażalenie do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub zażalenia bez rozpatrzenia.

9. Przyjmujący skargę, wniosek lub zażalenie potwierdza ich złożenie, jeżeli żąda tego wnoszący.

10. Organem właściwym do rozpatrywania skarg dotyczących zadań lub działań Dyrektora PKM jest Burmistrz Czechowic-Dziedzic.

11. Organem właściwym do rozpatrywania skarg dotyczących działań pracowników PKM jest Dyrektor PKM.

12. Dyrektor PKM, przyjmuje w sprawach skarg i wniosków jak również zażaleń w każdą środę od godziny 12-tej do godziny 14-tej.

13. Skarga, wniosek lub zażalenie adresowane do PKM jest rozpatrywane przez dział, którego sprawa dotyczy.

14. Jeżeli skarga, wniosek lub zażalenie dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne działy, każdy z działów rozpatruje sprawę w swoim zakresie i przekazuje do Działu Personalnego

15. Podanie (żądanie, wyjaśnienie, odwołanie, zażalenie) wnoszone za pomocą poczty elektronicznej powinno zawierać, co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres i żądanie oraz czynić zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach szczególnych. Jeśli w podaniu nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, podanie pozostawia się bez rozpoznania. Skarga wniesiona za pomocą poczty elektronicznej powinna zostać zarejestrowana w „zeszycie skarg” znajdującym się w biurze kierowników.

**Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 23.11.2009 r.**