

ZARZĄDZENIE NR 3/20
DYREKTORA CENTRUM USŁUG INFORMATYCZNYCH
W BIAŁYMSTOKU

z dnia 18 marca 2020 roku

**w sprawie obsługi przyjęć interesantów oraz organizacji przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Informatycznych
w Białymstoku**

Na podstawie § 6 ust. 7 oraz § 30 Regulaminu organizacyjnego Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 21/2019 Dyrektora Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku z dnia 19 lipca 2019 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku zarządzam, co następuje:

PRZEPISY OGÓLNE

§1

- 1.1. Zarządzenie określa szczegółową obsługę przyjęć interesantów oraz organizację i zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku (zwanym dalej CUI).
- 1.2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora, zastępcę Dyrektora albo przez pracowników CUI, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w CUI.
- 1.3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
- 1.4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
- 1.5. 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.

§2

- 2.1. Skargę lub wniosek składa się do Dyrektora CUI.
- 2.2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) ustnie do protokołu,
 - 2) pisemnie,
 - 3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

- 2.3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- 2.4. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie, na żądanie wnoszącego.
- 2.5. W sprawach skarg i wniosków Dyrektor CUI lub jego Zastępca przyjmuje interesantów we wtorki w godzinach od 14.00 do 16.30.
- 2.6. Zapisy w sprawie przyjęcia przez Dyrektora CUI interesantów w zakresie skarg i wniosków prowadzi Zespół ds. Administracyjnych i Kancelaryjnych.
- 2.7. Możliwe jest również przyjęcie interesantów w inny dzień tygodnia, w godzinach pracy CUI, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.
- 2.8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi od osób fizycznych i prawnych.
- 2.9. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w CUI, a także prowadzenie Rejestru skarg i wniosków w celu ułatwienia kontroli przebiegu oraz terminowego załatwiania skarg i wniosków, należy do zadań Zespołu ds. Administracyjnych i Kancelaryjnych.
- 2.10. Wzór rejestru, o którym mowa w pkt 9 stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
- 2.11. Kontrolę i nadzór nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor CUI.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§3

- 3.1. Skargi lub wnioski, wpływające do CUI są niezwłocznie przekazywane do Dyrektora CUI w celu zapoznania się z ich treścią.
- 3.2. Za przekazywanie skarg lub wniosków do Dyrektora, odpowiedzialny jest Zespół ds. Administracyjnych i Kancelaryjnych.
- 3.3. Dyrektor, po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku, dekretuje je właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej lub konkretnemu pracownikowi, w celu rozpatrzenia sprawy i przygotowania projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku.
- 3.4. W przypadku, gdy skarga dotyczy zadań lub działalności Dyrektora CUI, będącego kierownikiem gminnej jednostki organizacyjnej, przekazuje on skargę Radzie Miasta Białystok.

§4

- 4.1. Dyrektor CUI może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach nadzoru pełnionego przez Dyrektora nad pracownikami i komórkami organizacyjnymi CUI.

§5

- 5.1. Dokumentacja z przeprowadzonego postępowania w sprawie skargi/wniosku zawiera w szczególności:
 - 1) treść skargi/wniosku,

- 2) notatki służbowe informujące o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - 4) zawiadomienie do wnoszącego, informujące o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jego wysłaniem.
- 5.2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku winno zawierać:
- 1) oznaczenie Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku,
 - 2) sposób załatwienia skargi/wniosku, w tym wyczerpujące wyjaśnienie z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie, zawiadomienie powinno również zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne (wraz z podaniem podstawy prawnej) oraz pouczenie o treści artykułu 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego,
 - 4) imię i nazwisko, podpis i stanowisko służbowe osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
 - 5) jeżeli zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- 5.3. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku jest parafowany przez bezpośredniego przełożonego osoby, której dekretoowano przygotowanie projektu zawiadomienia, a następnie przekazywany do akceptacji i podpisu Dyrektorowi CUI.
- 5.4. Po załatwieniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, pełną dokumentację przekazuje się Zespołowi ds. Administracyjnych i Kancelaryjnych, celem uzupełnienia niezbędnych danych w Rejestrze skarg i wniosków.
- 5.5. Za jakość i prawidłowe w tym również terminowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretoowano wniosek/skargę.

TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNISKÓW

§6

- 6.1. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od ich wpłynięcia do CUI.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§7

- 7.1. W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków stosuje się przepisy rozdziału VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego 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)

§8

- 8.1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 3/20
Dyrektora Centrum Usług
Informatycznych w Białymstoku
z dnia 18 marca 2020 r.

.....
(nazwa jednostki)

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

.....
(l.dz.)

Protokół przyjęcia skargi/wniosku*

Imię nazwisko, stanowisko osoby przyjmującej skargę/wniosek*:

.....

Data i miejsce dokonania czynności:.....

Imię, nazwisko (nazwa) oraz adres składającego skargę/wniosek*:

.....

.....

Imiona i nazwiska oraz stanowiska osób uczestniczących:

.....

.....

Zwięzły opis treści sprawy, w tym treść skargi/wniosku*:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
Do skargi/wniosku* załączono następujące dokumenty:

.....
.....
Wydano poświadczenie przyjęcia skargi/wniosku:* Tak/Nie*

Omówienie skreśleń i poprawek:

.....
.....
.....
.....
Protokół odczytałem/protokół odczytano składającemu skargę/wniosek*.

.....
(data i podpis składającego
skargę/wniosek*)

.....
(data i podpis przyjmującego
skargę/wniosek*)

.....
(data i podpis osób uczestniczących)