

ZARZĄDZENIE NR 3/24
DYREKTORA CENTRUM USŁUG INFORMATYCZNYCH
W BIAŁYMSTOKU

z dnia 17 maja 2024 roku

w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków
w Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku

Na podstawie art. 221, 223 i 253 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572), § 2 i 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46), § 8 i 5 ust 3 oraz § 10 ust. 11 Regulaminu organizacyjnego Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 1/24 Dyrektora Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku z dnia 4 stycznia 2024 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku zarządzam, co następuje:

§1

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

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

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.
4. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie, na żądanie wnoszącego.
5. W sprawach skarg i wniosków Dyrektor CUI lub jego Zastępcy przyjmują interesantów we wtorki w godzinach od 13.00 do 15.30.
6. Zapisy w sprawie przyjęcia przez Dyrektora CUI interesantów w zakresie skarg i wniosków prowadzi pracownik Kancelarii CUI (samodzielne stanowisko ds. organizacyjno - administracyjnych).
7. Możliwe jest również przyjęcie interesantów w inny dzień tygodnia, w godzinach pracy CUI, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.
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.
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 pracownika Kancelarii (samodzielne stanowisko ds. organizacyjno – administracyjnych).
10. Wzór rejestru, o którym mowa w ust. 9 stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.
11. Kontrolę i nadzór nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor CUI.

§3

1. Skargi lub wnioski, wpływające do CUI są niezwłocznie przekazywane do Dyrektora CUI w celu zapoznania się z ich treścią.
2. Za przekazywanie skarg lub wniosków do Dyrektora, odpowiedzialny jest pracownik Kancelarii (samodzielne stanowisko ds. organizacyjno – administracyjnych).
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.
4. Jeżeli skarga albo wniosek dotyczy spraw należących do właściwości co najmniej dwóch komórek organizacyjnych CUI przygotowuje się odpowiedź po uzyskaniu stanowiska właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.
5. W przypadku, gdy skarga dotyczy zadań lub działalności Dyrektora CUI, będącego kierownikiem gminnej jednostki organizacyjnej, przekazuje on skargę Radzie Miasta Białystok.

§4

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

§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.
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 art. 239 ustawy - 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.
3. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku jest parafowany przez bezpośredniego przełożonego osoby, której dekretoвано przygotowanie projektu zawiadomienia, a następnie przekazywany do akceptacji i podpisu Dyrektorowi CUI.
4. Po załatwieniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, pełną dokumentację przekazuje się pracownikowi Kancelarii (samodzielne stanowisko ds. organizacyjno – administracyjnych), celem uzupełnienia niezbędnych danych w Rejestrze skarg i wniosków.
5. Za jakość i prawidłowe w tym również terminowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretoвано wniosek/skarę.

§6

Traci moc zarządzenie nr 5/23 Dyrektora Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku z dnia 11 lipca 2023 r. w sprawie obsługi przyjęć interesantów oraz organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku.

§7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Centrum Usług Informatycznych
w Białymstoku
Piotr Szymon Komarnicki
Piotr Szymon Komarnicki

Załączniki
do zarządzenia Nr 3/24
Dyrektora Centrum Usług
Informatycznych w Białymstoku
z dnia 17 maja 2024 r.

Załącznik Nr 1

.....
(nazwa jednostki)

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

.....
(l.dz.)

Protokół przyjęcia skargi/wniosku*

W dniu do Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku
zgłosił/a się Pan/Pani

.....
zam. w przy ul.....
i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek*:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi/wniosku* załączono następujące dokumenty:

.....

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

Tak/Nie*

Omówienie skreśleń i poprawek:

.....

.....

.....

.....
Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....

Protokół odczytałem/protokół odczytano składającemu skargę/wniosek*.

(data i podpis skarżącego
/wnioskodawcy)*)

(data i podpis osoby przyjmującej
skargę/wniosek*)

(data i podpis osób uczestniczących)

Dyrektor
Centrum Usług Informatycznych
w Białymstoku
Piotr Szymon Komarnicki
Piotr Szymon Komarnicki

