

**Zarządzenie Nr 49/2016**  
**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu**  
**z dnia 1 czerwca 2016 roku**

**w sprawie zatwierdzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.**

Na podstawie § 8 ust. 3 Statutu Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu oraz § 6 ust. 2 pkt. c Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu,

**zarządzam**

**§ 1.**

Zatwierdzić Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**


Zobowiązuję pracowników Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu do zapoznania się z treścią Regulaminu oraz przestrzegania jego postanowień.

**§ 3.**

Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków wykonuje pracownik zatrudniony na Samodzielnym stanowisku ds. kontroli wewnętrznej.

**§ 4.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

D Y R E K T O R  
  
R A F A Ł Ł Y D E K

## **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
  - 1) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu,
  - 2) Dyrektora – należy przez to rozumieć Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Sosnowcu,
  - 3) MOSIR – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Sosnowcu,
  - 4) komórce organizacyjnej – rozumie się przez to działy, zespoły, samodzielne stanowiska funkcjonujące w strukturze organizacyjnej MOSIR oraz obiekty stanowiące własność gminy Sosnowiec, będące w administracji lub zarządzie MOSIR,
  - 5) kierownika komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć osobę kierującą komórką organizacyjną,
  - 6) koordynatorze – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego na Samodzielnym stanowisku ds. kontroli wewnętrznej w MOSIR,
  - 7) sekretariat – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego na przedmiotowym stanowisku,
  - 8) rejestrze – należy przez to rozumieć rejestr skarg i wniosków,
  - 9) ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. 2016, poz. 23),
  - 10) rozporządzeniu – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002, Nr 5, poz. 46).

#### **§ 2.**

MOSIR rozpatruje i załatwia skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

#### **§ 3.**

1. Podmiotem właściwym do przyjmowania i rozpatrywania skarg na działalność MOSIR oraz na pracowników jest Dyrektor.
2. Podmiotem właściwym do przyjmowania i rozpatrywania skarg na Dyrektora jest Rada Miejska w Sosnowcu.

### **Rozdział 2 Przyjmowanie skarg i wniosków**

#### **§ 4.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do MOSIR:
  - a) pisemnie,
  - b) faxem,
  - c) pocztą elektroniczną,
  - d) ustnie do protokołu.

2. Z przyjęcia skargi lub wniosku ustnie do protokołu sporządza się protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik do Regulaminu. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku na żądanie wnoszącego.

#### § 5.

1. Petenci przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora w każdy dzień roboczy w godzinach pracy od 7.30. do 15.30 po uprzednim uzgodnieniu dokładnego terminu przyjęcia z sekretariatem.
2. Dyrektor przyjmuje petentów w sprawach skarg i wniosków także po godzinach pracy w każdy poniedziałek w godzinach od 15.30 do 16.30.
3. Informacja o przyjmowaniu przez Dyrektora petentów w sprawach skarg i wniosków podana jest do publicznej wiadomości na stronie internetowej MOSIR [www.mosir.sosnowiec.pl](http://www.mosir.sosnowiec.pl) i wywieszona na tablicy ogłoszeń przed siedzibą MOSIR oraz w widocznym miejscu w komórkach organizacyjnych, które funkcjonują poza siedzibą MOSIR.
4. Obsługę organizacyjną przyjęć petentów przez Dyrektora w sprawach skarg i wniosków prowadzi sekretariat.

### Rozdział 3.

#### Rejestrowanie skarg i wniosków

#### § 6.

1. Skargi i wnioski rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat. Sekretariat odpowiada za prawidłowość prowadzenia rejestru skarg i wniosków.
3. Po zarejestrowaniu skarga i wniosek jest kopiowana. Kopia skargi i wniosku jest przekazywana właściwemu merytorycznie kierownikowi komórki organizacyjnej i koordynatorowi. Oryginał skargi i wniosku przechowuje sekretariat.
4. Ponowną skargę w tej samej sprawie i od tego samego skarżącego należy zarejestrować w rejestrze skarg i wniosków pod tym samym numerem i załączyć do prowadzonych akt sprawy.

#### § 7.

W przypadku, gdy MOSIR nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, koordynator niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni informuje o tym Dyrektora, który przekazuje ją właściwemu organowi i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, albo wskazuje wnoszącemu organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku.

### Rozdział 4

#### Tryb rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

#### § 8.

1. Skargi i wnioski powinny być załatwiane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić jego przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że niesunięcie tych braków powoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia. Projekt wezwania przygotowuje i przedkłada Dyrektorowi koordynator.

#### § 9.

1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności.
2. Skargi i wnioski na działalność komórki organizacyjnej oraz na jej pracowników rozpatruje kierownik komórki organizacyjnej, której skarga lub wniosek dotyczy, w porozumieniu z koordynatorem.

3. Kierownik komórki organizacyjnej w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu kopii skargi lub wniosku przygotowuje wstępny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje koordynatorowi przesyłając na adres [abi@mosir.sosnowiec.pl](mailto:abi@mosir.sosnowiec.pl). Koordynator niezwłocznie przygotowuje końcowy projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje go Dyrektorowi.
4. Skargi i wnioski dotyczące kierowników komórek organizacyjnych rozpatruje Dyrektor. Dyrektor przekazuje kopię skargi lub wniosku koordynatorowi w celu rozpoznania sprawy. Koordynator w terminie 7 dni przedkłada Dyrektorowi projekt zawiadomienia skarżącego lub wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

#### § 10.

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, osoba odpowiedzialna za rozpoznanie prowadzi zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.
2. W trakcie prowadzonego postępowania wyjaśniającego należy doprowadzić do zbadania wszystkich okoliczności sprawy i zebrania materiałów. Z czynności takich jak m.in. przeprowadzenie rozmów, wizji w terenie, należy sporządzić notatkę i załączyć jako materiał w sprawie.
3. Informację pisemną o podjętych w wyniku prowadzonych czynności wyjaśniających ustaleniach wraz z materiałem w sprawie i wstępnym projektem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku osoba odpowiedzialna za rozpoznanie niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 7 dni począwszy od dnia otrzymania skargi lub wniosku, przesyła koordynatorowi na adres: [abi@mosir.sosnowiec.pl](mailto:abi@mosir.sosnowiec.pl). Koordynator niezwłocznie przygotowuje końcowy projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje Dyrektorowi.

#### § 11.

1. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez więcej niż jednego kierownika komórki organizacyjnej, każdy z nich rozpatruje sprawę według swojej właściwości w trybie określonym w § 9 ust.2 i 3.
2. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez więcej niż jedną osobę odpowiedzialną i wymaga uprzednio zbadania i wyjaśnienia sprawy, każda z nich rozpatruje sprawę według swojej właściwości w trybie określonym w § 10.
3. Odpowiedzialnym za opracowanie projektu zawiadomienia zbiorczego o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku jest koordynator.
4. Projekt, o którym mowa w ust. 3 oraz zgromadzoną w sprawie dokumentację koordynator przedkłada Dyrektorowi.

### Rozdział 5

#### Zawiadomienie do sposobie załatwienia skargi lub wniosku

#### § 12.

O sposobie załatwienia skargi lub wniosku Dyrektor zawiadamia wnoszącego.

### Rozdział 6

#### Sposób przechowywania dokumentacji

#### § 13.

Dokumentacje w sprawach skarg i wniosków przechowuje sekretariat.

### Rozdział 7

#### Postanowienia końcowe

#### § 14.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy i rozporządzenia.

## Protokół

### przyjęcia podania – skargi – wniosku wniesionego ustnie

w dniu ..... w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Sosnowcu

Pani/Pan .....

zamieszkała/y .....

wnosi ustnie do protokołu następujące podanie – skargę – wniosek

Wnosząca(y) dołącza do protokołu następujące załączniki:

Na stronie ..... protokołu w wierszu.....

- skreślono wyrazy.....

- wpisano wyrazy .....

Protokół niniejszy został Wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

Podpis Wnoszącego:

Dekretacja Dyrektora:

Rejestr skarg i wniosków Nr .....

D Y R E K T O R  
  
RAFAŁ LYDEK