

ZARZĄDZENIE NR 6./20
DYREKTORA GDAŃSKIEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

z dnia 20 maja 2020 r.

**w sprawie wdrożenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Gdańskim Centrum Usług Wspólnych**

Na podstawie art. 2, 36, 38, 221-223, 225, 227-229, 231-232, 237-239, 241-247, 253, 254, 256-259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U.2020.256 t.j. z pn. zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46 z pn. zm.) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z pn. zm.), zarządza się, co następuje:

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych (dalej GCUW), w związku z wykonywanymi przez GCUW zadaniami z zakresu administracji publicznej.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Skargi i wnioski może składać każdy w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
5. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma.
6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej lub platformy e-PUAP, a także ustnie do protokołu.
7. Pracownik GCUW, winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
8. Pracownicy GCUW obowiązani są przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji – do publikacji – o znamionach skargi lub wniosku.

§ 2. Właściwość przy wnoszeniu skargi lub wniosku

1. Skargi i wnioski składa się do organów właściwych do ich rozpatrzenia:
 - a. Skargi na działalność Dyrektora GCUW składa się do Komisji ds. Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Gdańska;
 - b. Skargi dotyczące zastępców dyrektora GCUW przekazywane są do rozpatrzenia Dyrektorowi GCUW;

- c. Skargi dotyczące kierowników komórek organizacyjnych GCUW przekazywane są właściwym formalnie Zastępcom Dyrektora GCUW;
- d. Skargę na pracownika przekazuje się jego bezpośredniemu przełożonemu.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, która pozostaje w stosunku podległości służbowej wobec niej.
3. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

§ 3. Obowiązki przyjmujących skargi i wnioski

1. Za koordynację rozpatrywania skarg i wniosków oraz prowadzenia czynności ewidencjonowania, publikowania, wysyłania oraz sprawozdawczości w zakresie skarg i wniosków w GCUW, odpowiedzialny jest Główny specjalista ds. kontroli zarządczej – pani Magdalena Dudek (dalej Koordynator skarg i wniosków).
2. Rejestr skarg i wniosków GCUW (dalej Rejestr GCUW) prowadzi Koordynator skarg i wniosków (wzór Rejestru skarg i wniosków GCUW określa Załącznik Nr 1).
3. Do przyjmowania skarg i wniosków skierowanych bezpośrednio, zobowiązani są wszyscy pracownicy GCUW.
4. W przypadku skargi lub wniosku złożonych ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół (wzór Protokołu z przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie określa Załącznik Nr 2), który podpisują wnoszący oraz przyjmujący zgłoszenie i przekazuje niezwłocznie całą dokumentację pracownikowi Kancelarii GCUW, celem zarejestrowania.
5. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza wnoszącemu fakt złożenia, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Dyrektor GCUW lub wyznaczeni przez niego Zastępcy, przy udziale Koordynatora skarg i wniosków (do protokołu), obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w terminach i godzinach pracy GCUW i jednocześnie dostosowanych do wnoszących, po uprzednim umówieniu spotkania.
7. Terminy przyjęć wnoszących skargi i wnioski w GCUW umieszczone są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej GCUW oraz wywieszone na tablicy ogłoszeń przy wejściu do każdej siedziby GCUW.

§ 4. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. Pracownik GCUW, bezpośrednio przyjmujący skargę lub wniosek, umieszcza na przyjętym dokumencie lub protokole (zał. Nr 2) datę i godzinę wpływu oraz czytelny podpis i przekazuje niezwłocznie dokumentację do Kancelarii GCUW, celem zarejestrowania jej w dzienniku korespondencyjnym.
2. Skargi i wnioski pisemnie kierowane do GCUW przyjmuje, znakuje pieczęcią wpływu i rejestruje w dzienniku korespondencyjnym, zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną GCUW wyznaczony pracownik Kancelarii, a następnie przekazuje je tego samego dnia Koordynatorowi skarg i wniosków.
3. Koordynator skarg i wniosków w GCUW zakłada metryczkę skargi/wniosku do przekazania i rozpatrzenia sprawy wg właściwości (wzór Metryczki skargi/wniosku stanowi Załącznik Nr 3), wprowadza dokument do Rejestru skarg i wniosków GCUW z datą wpływu wpisaną przez pracownika przyjmującego i niezwłocznie przekazuje sprawę do rozpatrzenia właściwej osobie, zgodnie z zapisami § 2. niniejszego zarządzenia.

4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego. W uzasadnionych przypadkach zmiany terminu lub sposobu udzielenia odpowiedzi, należy doręczyć wnoszącemu oryginał zawiadomienia podpisany przez Dyrektora GCUW (wzór Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku stanowi Załącznik Nr 4).
5. Projekty odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące pracowników i pracy poszczególnych komórek organizacyjnych GCUW, bezpośredni przełożeni przedkładają do podpisu Dyrektorowi GCUW lub, w razie jego nieobecności, jego Zastępcom.
6. Datę podpisania odpowiedzi na skargę lub wniosek zawsze umieszcza odręcznie osoba podpisująca.
7. Za przekazanie oryginału odpowiedzi lub zawiadomienia wnoszącemu odpowiedzialny jest Koordynator skarg i wniosków w GCUW.
8. Oryginał odpowiedzi lub zawiadomienie doręcza się wnoszącemu listem poleconym, za pośrednictwem platformy e-PUAP lub osobiście.
9. Egzemplarz „ad acta” (dalej „a/a”), opatrzony czytelnym podpisem oraz datą i sposobem przekazania odpowiedzi, przechowuje Koordynator skarg i wniosków.
10. Kserokopię lub skan egzemplarza „a/a” należy przekazać pracownikowi odpowiedzialnemu merytorycznie za daną sprawę w tym samym dniu, w którym następuje przekazanie oryginału odpowiedzi wnoszącemu.

§ 5. Sposób i terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty wpływu do GCUW.
2. Skargi i wnioski wymagające zbierania dowodów, uzgodnień, porozumień, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt (wzór pisma z Prośbą o dodatkowe informacje do rozpatrzenia skargi/wniosku stanowi Załącznik Nr 5), powinny być rozpatrywane i załatwiane najpóźniej w terminie dwóch miesięcy, od daty wpływu do GCUW. Wydłużenie terminu może nastąpić po uprzednim zawiadomieniu skarżącego, jednak nie później, niż w ciągu 30 dni od daty wpływu do GCUW.
3. Skargi i wnioski posłów na sejm, senatorów i radnych Gminy Miasta Gdańska wniesione we własnym imieniu lub przekazane do załatwienia od innej osoby, powinny być rozpatrywane niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od daty wpływu do GCUW.
4. Skargi i wnioski posłów na sejm, senatorów i radnych Gminy Miasta Gdańska wymagające zbierania dowodów, uzgodnień, porozumień, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, powinny być rozpatrywane i załatwiane najpóźniej w terminie 30 dni od daty wpływu do GCUW. Wydłużenie terminu może nastąpić po uprzednim zawiadomieniu skarżącego, jednak nie później, niż w ciągu 14 dni od daty wpływu do GCUW.
5. Jeżeli GCUW nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać odpis skargi właściwemu organowi (wzór Odpisu skargi/wniosku stanowi Załącznik Nr 6), zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (wzór zawiadomienia zwracającego skargę/wniosek oraz o przekazaniu wg właściwości stanowi Załącznik Nr 7), albo wskazać mu właściwy organ.
6. W razie niez załatwienia skargi lub wniosku w terminie, GCUW obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, również tych niezależnych od GCUW, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając skarżącego o prawie wniesienia ponaglenia.

7. W przypadku gdy skarga lub wniosek, które wpłynęły do GCUW, nie zawierają danych identyfikacyjnych wnoszącego, po zarejestrowaniu z odpowiednią adnotacją „anonim” przez Koordynatora skarg i wniosków zostają przekazane Dyrektorowi GCUW, który pozostawia je bez rozpoznania, chyba że w/w pisma zarzucają naruszenie prawa. W takiej sytuacji Dyrektor GCUW przeprowadza wewnętrzne ustalenia, które skutkować powinny sporządzeniem notatki służbowej i/lub podjęciem innych czynności zgodnych z prawem i adekwatnych do sytuacji.

§ 6. Ponaglenie

1. Stronie skarżącej/wnoszącemu służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli:
 - a. Nie załatwiono sprawy w terminie określonym w § 5 niniejszego Zarządzenia, co jest równoznaczne ze stwierdzeniem beczynności;
 - b. Postępowanie jest prowadzone dłużej, niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy, co jest stwierdzeniem przewlekłości;
2. Ponaglenie dla GCUW wnosi się do Komisji ds. Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Gdańska do rozpatrzenia, za pośrednictwem GCUW, bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w terminie siedmiu dni od dnia jego otrzymania.
3. Ponaglenie przekazuje się wraz z niezbędnymi odpisami akt sprawy (zał. Nr 6). Odpisy mogą zostać sporządzone w formie dokumentu elektronicznego.
4. Przekazując ponaglenie podmiot prowadzący (GCUW) obowiązany jest ustosunkować się do niego.
5. Ponaglenie rozpatruje w/w Komisja Rady Miasta Gdańska w terminie siedmiu dni od dnia jego otrzymania i wydaje postanowienie, w którym:
 - a. Wskazuje, czy podmiot rozpatrujący sprawę dopuścił się beczynności lub przewlekłego prowadzenia postępowania, stwierdzając jednocześnie, czy miało ono miejsce z rażącym naruszeniem prawa;
 - b. W przypadku stwierdzenia beczynności lub przewlekłości zobowiązuje podmiot rozpatrujący sprawę do jej niezwłocznego załatwienia, wyznaczając termin, jeżeli postępowanie nie jest zakończone;
 - c. Zarządza wyjaśnienie przyczyn i ustalenie osób winnych beczynności lub przewlekłości, a w razie potrzeby także podjęcie środków zapobiegających;
6. Podmiot rozpatrujący ponaglenie może z urzędu zmienić postanowienie, o którym mowa w § 4. ust. 4 niniejszego zarządzenia, wyznaczając dłuższy termin zakończenia postępowania, jeżeli wyjdą na jaw nowe, istotne dla sprawy okoliczności faktyczne lub nowe dowody, wymagające dłuższego postępowania, nieznane w momencie poprzedniego wyznaczania terminu.

§ 7. Zawiadomienia

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku (zał. Nr 4), powinno zawierać:
 - a. Oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi;
 - b. Wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione;
 - c. Podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym;

2. Zawiadomienie o bezzasadności skargi/wniosku (wzór stanowi Załącznik Nr 8), powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości ponowienia bezzasadnej skargi lub wniosku.
3. W przypadku gdy skarga lub wniosek, w wyniku ich rozpatrzenia, zostały uznane za bezzasadne, co wykazano w odpowiedzi na skargę lub wniosek, a wnoszący ponowił skargę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności – podmiot właściwy do ich rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania wnoszącego.

§ 8. Przechowywanie oraz sprawozdawczość

1. Skargi i wnioski składane do GCUW oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Koordynator skarg i wniosków gromadzi i archiwizuje oryginały skarg i wniosków, egzemplarze „a/a” zawiadomień oraz odpowiedzi przygotowane przez pracowników merytorycznych GCUW, zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną GCUW.
3. Koordynator skarg i wniosków dwa razy w roku, przed opracowaniem częściowego rejestru ryzyka oraz raportu rocznego z zarządzania ryzykiem w GCUW, sporządza półroczne sprawozdanie z przyjętych skarg i wniosków i przedstawia je Dyrektorowi GCUW (wzór Sprawozdania stanowi Załącznik nr 9).
4. Na podstawie przedłożonego Sprawozdania Dyrektor GCUW dąży do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków, celem polepszenia działalności GCUW oraz jego poszczególnych komórek organizacyjnych.

§ 9. Nadzór i kontrola

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków w GCUW sprawuje Wojewoda Pomorski i dokonuje okresowo, nie rzadziej, niż raz na dwa lata, oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, z wykorzystaniem dedykowanej aplikacji internetowej, umożliwiającej dokonywanie zapisów bezpośrednio w zamieszczonych tam formularzach.

§ 10.

Kierownicy komórek organizacyjnych GCUW zobowiązani są do zapoznania podległych im pracowników z treścią niniejszego zarządzenia w terminie 14 dni od jego podpisania oraz do przestrzegania trybu załatwiania skarg i wniosków w GCUW.

§ 11.

1. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. skarg i wniosków GCUW.
2. Integralną część niniejszego zarządzenia stanowią załączniki:
 - 1) Rejestr skarg i wniosków GCUW na rok kalendarzowy – wykaz rubryk;
 - 2) Protokół z przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie Nr;
 - 3) Metryczka skargi/wniosku do przekazania i rozpatrzenia sprawy wg właściwości;

- 4) Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku;
- 5) Prośba o dodatkowe informacje do rozpatrzenia skargi/wniosku;
- 6) Odpis skargi/wniosku;
- 7) Zwrot skargi/wniosku oraz zawiadomienie o przekazaniu wg właściwości;
- 8) Zawiadomienie o bezzasadności skargi/wniosku oraz pouczenie o ponowieniu bezzasadnej skargi/wniosku;
- 9) Sprawozdanie półroczne z przyjętych skarg i wniosków GCUW za ... półrocze w roku – wykaz rubryk;
- 10) Skrócona procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków GCUW.

§ 11.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych
Jerzy Zaborowski
Jerzy Zaborowski

Sprawdzono pod względem
formalno-prawnym
Radca Prawny
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych
Joanna Galkowska
Joanna Galkowska

Główny specjalista
ds. kontroli zarządczej
Magdalena Dudek
Magdalena Dudek

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia
Nr 6../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20. maja 2020r.

Rejestr skarg i wniosków GCUW na rok kalendarzowy – wykaz rubryk:

1. Liczba porządkowa;
2. Rodzaj sprawy – skarga/wniosek;
3. Data i godzina wpływu;
4. Pracownik przyjmujący;
5. Znak sprawy JRWA;
6. Dane wnoszącego;
7. Przedmiot sprawy – streszczenie;
8. Wyznaczony termin rozpatrzenia;
9. Pracownik/Komórka właściwa do rozpatrzenia sprawy;
10. Pracownik kwitujący odbiór sprawy;
11. Data i numer odpowiedzi/zawiadomienia;
12. Treść odpowiedzi/zawiadomienia (skan);
13. Forma złożenia skargi/wniosku;
14. Informacja o przebiegu postępowania – liczba zawiadomień, odpisów, itp.
15. Forma przekazania odpowiedzi/zawiadomienia;
16. Wynik i data rozpatrzenia/zakończenia sprawy (pozytywny/negatywny/bezzasadne);
17. Uwagi.

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych

[Podpis]
Jerzy Zaborowski

Nr (nadaje Koordynator ds. skarg i wniosków GCUW)

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek:

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Do skargi/wniosku *) załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

Imię i Nazwisko oraz stanowisko służbowe
osoby sporządzającej (pracownika GCUW)

.....

Podpis wnoszącego lub osoby upoważnionej

*) niepotrzebne skreślić

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych

[Signature]

Jerzy Zaborowski

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia
Nr 6.../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20 maja 2020r.

Metryczka skargi/wniosku do przekazania i rozpatrzenia sprawy wg właściwości

Gdańsk, dnia

Numer z Dziennika Kancelaryjnego:

Data i godzina wpływu:

Pracownik przyjmujący:

Rodzaj sprawy: SKARGA / WNIOSEK *)

Znak Sprawy JRWA:

Dane wnoszącego:

.....

.....

Dyrektor Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych, za pośrednictwem Koordynatora ds. Skarg i Wniosków, na podstawie § 2. niniejszego zarządzenia **przekazuje**:

.....

Pracownik/Komórka organizacyjna GCUW, właściwa do rozpatrzenia skargi/wniosku

do rozpatrzenia według właściwości skargę/wniosek dot.:

.....

.....

.....

.....

.....

Forma złożenia skargi/wniosku: *ustnie (do protokołu)/pisemnie/elektronicznie **

Upieram się, o rozpatrzenie sprawy w terminie
(zgodnie z § 5. niniejszego zarządzenia), **przedłożenie propozycji odpowiedzi do akceptacji bezpośredniego przełożonego i przekazania wszystkich akt sprawy Koordynatorowi ds. Skarg i Wniosków GCUW, celem udzielenia odpowiedzi wnoszącemu.**

.....

Koordynator ds. Skarg i Wniosków

.....

Pracownik kwitujący odbiór sprawy

*) niepotrzebne skreślić

my

Informacja o przebiegu postępowania – liczba zawiadomień, odpisów, itp.

.....
.....
.....
.....

Data i numer odpowiedzi/zawiadomienia:

Treść odpowiedzi/zawiadomienia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Forma przekazania odpowiedzi/zawiadomienia:

.....
.....
.....

Wynik rozpatrzenia/zakończenia sprawy: *pozytywny/negatywny/bezzasadne *)*

Data zakończenia sprawy:

Zatwierdził/a:

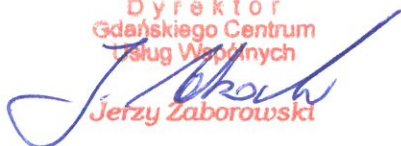
(Imię i Nazwisko, stanowisko służbowe)

Uwagi:

.....
.....
.....
.....
.....

*) niepotrzebne skreślić

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych


Jerzy Zaborowski

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia
Nr 6./2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20 maja 2020r.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Gdańsk, dnia

Numer Sprawy:

Z dnia:

Adresat:

.....
.....

Dyrektor Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych informuje, że ze względu na:

.....
.....
.....

termin/sposób *) załatwienia Pani/Pana skargi/wniosku *), dot.:

.....
.....
.....
.....

ulega zmianie.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U.2020.256 t.j. z dnia 2020.02.18 z pn. zm.),
wyznacza się nowy termin/sposób *) załatwienia sprawy do dnia

.....
Dyrektor Gdańskiego
Centrum Usług Wspólnych

*) niepotrzebne skreślić

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych

Jerzy Zaborowski

Załącznik Nr 5 do Zarządzenia
Nr 6/2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20 maja 2020r.

Prośba o dodatkowe informacje do rozpatrzenia skargi/wniosku

Gdańsk, dnia.....

Numer Sprawy:

Z dnia:

Adresat:

.....
.....

Dyrektor Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych informuje, że **z treści Pani/Pana skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu *)**.

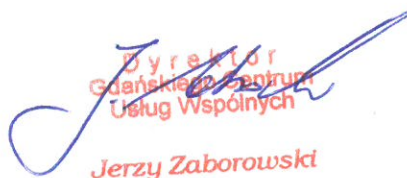
W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46 z pn. zm.), **prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji, w szczególności.:**

.....
.....
.....

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

.....
Dyrektor Gdańskiego
Centrum Usług Wspólnych

*) niepotrzebne skreślić


Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych
Jerzy Zaborowski

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia
Nr 6.../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20 maja 2020r.

Odpis skargi/wniosku

Gdańsk, dnia.....

Numer Sprawy:

Z dnia:

Adresat wg właściwości:

.....

.....

Dyrektor Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych przekazuje według właściwości, zgodnie z § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46 z pn. zm.), odpis skargi/wniosku Pani/Pana *)

Zam.

Dot.

.....

.....

Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46 z pn. zm.), uprzejmie **prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego. Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach GCUW.**

Załączniki:

.....

.....

.....

.....
Dyrektor Gdańskiego
Centrum Usług Wspólnych

*) niepotrzebne skreślić

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych

Jerzy Zaborowski

Załącznik Nr 7 do Zarządzenia
Nr 6../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20 maja 2020r.

Zwrot skargi/wniosku oraz zawiadomienie o przekazaniu wg właściwości

Gdańsk, dnia.....

Numer Sprawy:

Z dnia:

Adresat:

.....

.....

Dyrektor Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych informuje, że **z treści Pani/Pana skargi/wniosku wynika, że sprawy przez Panią/Pana poruszane nie należą do kompetencji GCUW.**

W związku z powyższym, na podstawie art. 231 36 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U.2020.256 t.j. z dnia 2020.02.18 z pn. zm.), **zwracamy Pani/Pana skargę/wniosek i jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest**

...../

któremu przekazaliśmy odpis Pani/Pana skargi/wniosku w terminie, zgodnie z § 10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46 z pn. zm.)

.....
Dyrektor Gdańskiego
Centrum Usług Wspólnych

*) niepotrzebne skreślić

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych

Jerzy Zaborowski



Załącznik Nr 8 do Zarządzenia
Nr 6.../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20... maja 2020r.

Zawiadomienie o bezzasadności skargi/wniosku

oraz pouczenie o ponowieniu bezzasadnej skargi/wniosku

Gdańsk, dnia.....

Numer Sprawy:

Z dnia:

Adresat:

.....
.....

Dyrektor Gdańskiego Centrum Usług Wspólnych informuje, że **sprawy przez Panią/Pana poruszane w piśmie, dot.**

.....
w wyniku ich rozpatrzenia uznano za bezzasadne.

Uzasadnienie faktyczne:

.....
.....
.....

Uzasadnienie prawne:

.....
.....
.....

Jednocześnie informuję, że w związku z powyższym, na podstawie art. 238 -239 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U.2020.256 t.j. z dnia 2020.02.18 z pn. zm.), przysługuje Pani/Panu prawo do ponowienia skargi/wniosku: „W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.”

*) niepotrzebne skreślić

.....
Dyrektor Gdańskiego
Centrum Usług Wspólnych

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych
Jerzy Zaborowski

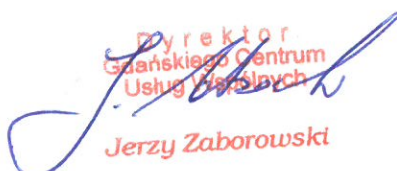
Załącznik Nr 9 do Zarządzenia
Nr 6.../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20... maja 2020r.

Sprawozdanie półroczne z przyjętych skarg i wniosków GCUW

za półrocze w roku

– wykaz rubryk:

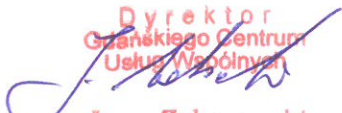
1. Liczba porządkowa;
2. Rodzaj sprawy – skarga/wniosek;
3. Znak sprawy JRWA;
4. Dane wnoszącego;
5. Przedmiot sprawy – streszczenie;
6. Wyznaczony termin rozpatrzenia;
7. Liczba dni;
8. Pracownik/Komórka właściwa do rozpatrzenia sprawy;
9. Data i numer odpowiedzi/zawiadomienia;
10. Liczba dni;
11. Informacja o przebiegu postępowania – liczba zawiadomień, odpisów, itp.
12. Wynik i data rozpatrzenia/zakończenia sprawy (pozytywny/negatywny/bezzasadne).


Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych
Jerzy Zaborowski

Załącznik Nr 10 do Zarządzenia
Nr 0.../2020 Dyrektora GCUW
z dnia 20 maja 2020r.

Skrócona procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków GCUW:

1. Przyjęcie – **każdy pracownik GCUW** - umieszcza na przyjętym dokumencie (pismo, e-mail, pismo elektroniczne), datę i godzinę wpływu oraz czytelny podpis;
2. Ustna skarga/wniosek – **przyjmujący** sporządza protokół (zał. Nr 2);
3. **Przyjmujący** skargę/wniosek przekazuje dokumentację niezwłocznie do Kancelarii GCUW;
4. **Kancelaria** GCUW znakuje dokumentację pieczęcią wpływu i rejestruje w dzienniku korespondencyjnym oraz przekazuje tego samego dnia Koordynatorowi ds. Skarg i Wniosków GCUW (Magdalena Dudek, pok. 213 Hallera, tel. wew. 292);
5. Analiza treści, kwalifikacja sprawy (nadanie numeru JRWA), założenie metryczki skargi/wniosku (zał. 3), wprowadzenie do Rejestru Skarg i Wniosków (zał. 1) – **Koordynator**;
6. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów, ustalenie przedmiotu skargi/wniosku oraz określenie właściwości podmiotu i niezwłoczne przekazanie sprawy właściwej osobie – **Koordynator**;
7. Analiza zarzutów/wniosków, potwierdzenie właściwości podmiotu, zaplanowanie trybu (terminów) rozpatrywania oraz czynności postępowania wyjaśniającego – **właściwy przełożony, przy współpracy z Koordynatorem**;
8. Wezwanie wnoszącego (zał. 5) do uzupełnienia informacji w terminie – **Koordynator**;
9. Zawiadomienie (zał. 4) podpisane przez **Dyrektora GCUW**, w uzasadnionych przypadkach, o zmianie terminu lub sposobu udzielenia odpowiedzi, w tym o bezzasadności skargi/wniosku (zał. 8), doręcza w wyznaczonym terminie wnoszącemu **Koordynator**;
10. Odpis skargi/wniosku (zał. 6), zwrot skargi/wniosku oraz zawiadomienie o przekazaniu wg właściwości (zał. 7) – podpisane przez **Dyrektora** doręcza w wyznaczonym terminie **Koordynator**;
11. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach, wydanych poleceniach – w wyznaczonym terminie **właściwy przełożony do akceptacji Dyrektora GCUW lub zastępcy**;
12. Datę podpisania odpowiedzi na skargę/wniosek zawsze umieszcza odręcznie **osoba podpisująca**.
13. Przekazanie oryginału odpowiedzi lub zawiadomienia wnoszącemu listem poleconym, za pośrednictwem platformy e-PUAP lub osobiście – w wyznaczonym terminie **Koordynator**;
14. Sporządzenie egzemplarza „a/a” oraz przekazanie tego samego dnia jego skanu lub kserokopii pracownikowi odpowiedzialnemu merytorycznie za sprawę – **Koordynator**;
15. Przechowywanie, ewidencjonowanie, publikowanie, archiwizacja dokumentacji skarg/wniosków – **Koordynator**;
16. Sporządzenie sprawozdania z przyjętych skarg/wniosków, sformułowanie wniosków w aspekcie poprawy pracy GCUW i przedłożenie Dyrektorowi GCUW oraz organom kontroli – **Koordynator**.

Dyrektor
Gdańskiego Centrum
Usług Wspólnych

Jerzy Zaborowski

