

Zarządzenie Wewnętrzne Nr 1/VI/2021 z dnia 01 czerwca 2021 roku

Dyrektora Mazowieckiego Zarządu Nieruchomości w Warszawie

w sprawie : wprowadzenia Zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Zarządzie Nieruchomości w Warszawie

Na podstawie § 6 ust. 2 pkt 6 Statutu Mazowieckiego Zarządu Nieruchomości w Warszawie, w związku z art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego Dział VIII (tekst jedn. Dz.U. z 2021r., poz. 735) oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), zarządzam co następuje:

§1.

Zarządzenie wprowadza Zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Zarządzie Nieruchomości w Warszawie, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Mazowieckiego Zarządu
Nieruchomości w Warszawie

Ryszard Zięciak

Zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Zarządzie Nieruchomości w Warszawie

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków reguluje ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego Dział VIII (tekst jedn. Dz. U. z 2021r., poz. 735) oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46).
2. Zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zwane dalej „Zasadami” określają organizację, zasady, tryb przyjmowania, rozpatrywania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Mazowieckim Zarządzie Nieruchomości w Warszawie.

§ 2.

Użyte w Zasadach określenia oznaczają:

- a) MZN – Mazowiecki Zarząd Nieruchomości w Warszawie;
- b) Dyrektor MZN – Dyrektor lub p.o. Dyrektora Mazowieckiego Zarządu Nieruchomości w Warszawie;
- c) Zasady – zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Zarządzie Nieruchomości w Warszawie;

§ 3.

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników MZN, naruszenie zasad praworządności lub interesów wnoszących skargę, a także przewlekłe lub nadmiernie biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być, w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy oraz zapobiegania wszelkim nadużyciom.
3. O tym czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego zewnętrzna forma. O zakwalifikowaniu pisma jako skarga lub wniosek dokonuje Dyrektor MZN lub osoba przez niego wyznaczona.

Rozdział 2

Kwalifikacja oraz przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4.

1. Koordynację i nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem, załatwianiem skarg i wniosków przez wszystkie wydziały MZN oraz samodzielne stanowiska w MZN, sprawuje pracownik zatrudniony na stanowisku do obsługi sekretariatu.
2. Pracownik zatrudniony na stanowisku do obsługi sekretariatu, w szczególności:
 - rejestruje skargi i wnioski,
 - przyjmuje skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu,
 - kieruje skargi i wnioski do załatwienia, według kompetencji, do wydziałów MZN, samodzielnych stanowisk w MZN lub innych właściwych organów.
3. W sprawach skarg i wniosków Dyrektor MZN lub pracownik przez niego wyznaczony przyjmuje w siedzibie MZN w każdą środę w godz. 14.00 – 15.00. Informacja w tym zakresie umieszczona jest w Sekretariacie MZN, w widocznym miejscu.

§ 5.

1. Skargi i wnioski mogą być składane do MZN pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, faxu, a także ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do Zasad. Jeżeli skarga lub wniosek sporządzone zostały w formie dokumentu elektronicznego, powinny być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. Wzór wezwania do usunięcia braków formalnych stanowi załącznik nr 2 do zasad.

Rozdział 3

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 6.

1. Wpływające do MZN skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, rejestrowane są w Rejestrze Skarg i Wniosków w MZN prowadzonym przez pracownika zatrudnionego na stanowisku do obsługi sekretariatu.

2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku pracownik zatrudniony na stanowisku do obsługi sekretariatu dokonuje analizy złożonego dokumentu pod kątem spełniania wymogów formalno – prawnych, pozwalających na nadanie mu dalszego biegu.
3. Skarga lub wniosek spełniający wymogi formalno-prawne przekazywane są następnie właściwym merytorycznie wydziałom lub samodzielnym stanowiskom w MZN do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i opracowania projektu odpowiedzi w zakresie ich dotyczącym.
4. Po sporządzeniu projektu odpowiedzi przedstawiany jest on do akceptacji Dyrektora MZN.
5. Pracownik zatrudniony na stanowisku do obsługi sekretariatu zobowiązany jest pisemnie zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, uwzględniając postanowienia art. 238 Kodeksu postępowania administracyjnego. Jeżeli zawiadomienie zostało sporządzone w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
6. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesyła się wnoszącemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 7.

1. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu skargi lub wniosku.
2. W razie niez załatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio:
 - w odniesieniu do skarg – przepisy art. 36-38 Kodeksu postępowania administracyjnego,
 - w odniesieniu do wniosków – przepis art. 245 Kodeksu postępowania administracyjnego
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie skarg i wniosków ponoszą pracownicy merytorycznie odpowiedzialni za przygotowanie odpowiedzi.
4. Pracownicy rozpatrujący skargę lub wniosek zobowiązani są do przekazania kopii udzielonej odpowiedzi do pracownika zatrudnionego na stanowisku do obsługi sekretariatu.

Rozdział 4 Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 8.

1. Kontrolę przestrzegania zasad organizacji, przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w MZN sprawuje Dyrektor MZN.

2. Na podstawie rejestru skarg i wniosków w MZN, pracownik zatrudniony na stanowisku do obsługi sekretariatu sporządza analizę załatwiania skarg i wniosków w MZN, którą następnie przekazuje do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie. Analiza, o której mowa powyżej, sporządzana jest w terminach wyznaczonych przez Urząd Marszałkowski.

§ 9.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 226 Kodeksu postępowania administracyjnego.

Dyrektor Mazowieckiego Zarządu
Nieruchomości w Warszawie

Ryszard Zięciak

.....
(miejscowość, data)

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU***

wniesionej/go ustnie

Imię i nazwisko (nazwa) wnoszącego

.....
Adres wnoszącego

.....
Treść skargi – wniosku*

.....
Wnoszący dołącza/nie dołącza* załączniki do protokołu:

.....
Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

Wnoszący:

.....
(imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe)

.....
(data i podpis)

*niepotrzebne skreślić

.....
(miejsowość, data)

Znak sprawy:

**WEZWANIE
DO USUNIĘCIA BRAKÓW FORMALNYCH**

Na podstawie § 8 ust. 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. . w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002, Nr 5, poz. 46), w związku z Pana/Pani skargą/wnioskiem z dnia dotyczącym

.....
Wzywam do uzupełnienia braków formalnych w/w skargi/wniosku w terminie 7 dnia od dnia odebrania niniejszego wezwania, poprzez:

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

Nieusunięcia wskazanych braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie podania bez rozpoznania.

.....
(data i podpis)