

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg

§ 1

1. Skargi dotyczące funkcjonowania spółki mogą być wnoszone:
 - 1) osobiście w sekretariacie spółki
 - 2) pisemnie na adres spółki : Kołłątaja 3, 78-100 Kołobrzeg
 - 3) pocztą elektroniczną na adres email mec@mec.kolobrzeg.pl.
2. Skargi w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00.
3. Rejestr skarg prowadzi Asystent Zarządu spółki. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 1 do procedury.
4. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu skargi;
 - 3) dane osoby lub instytucji wnoszącej skargę;
 - 4) przedmiot skargi;
 - 5) termin załatwienia skargi;
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi;
 - 7) data załatwienia;
 - 8) sposób załatwienia sprawy.
5. Do rejestru wpisuje się również skargi, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez spółkę albo przez jej pracowników.
2. Kwalifikowania pisma, jako skargi dokonuje Prezes Zarządu spółki.
3. Każda sprawa zakwalifikowana przez Prezesa Zarządu, jako skarga, wpisywana jest do rejestru skarg. Jeśli z treści skargi nie można ustalić ich przedmiotu, Prezes Zarządu wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.
4. Skargi anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi rozpatruje Prezes Zarządu spółki na podstawie danych oraz wyjaśnień przedkładanych przez pracownika odpowiedzialnego za działania, których skarga dotyczy.
2. Po wpłynięciu, skarga kierowana jest do pracownika, którego działalności merytorycznie dotyczy.

3. Pracownik, o którym mowa w ust. 2 przedkłada Prezesowi Zarządu wyjaśnienia w przedmiocie skargi. Pracownik sporządza notatkę służbową z postępowania wyjaśniającego według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do procedury;
4. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi;
 - 2) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi;
 - 3) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem jej wysłania;
5. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze;
 - 2) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia składa się do przechowania w Sekretariacie spółki.
7. Jeżeli w wyniku rozpatrzenia skargi wydano zalecenia pracownikowi przeprowadza się kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną.
8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi odpowiadają osoby, na które dekretowano skargę.
9. Kontrolę nad realizacją procedury rozpatrywania skarg sprawuje Prezes Zarządu spółki.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę wniosek rozpatruje się w następujących terminach, od ich wniesienia:
 - 1) 14 dni w sprawach prostych, niewymagających wszczęcia postępowania wyjaśniającego
 - 2) 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) 2 miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana;

Załączniki:

Nr 1 – rejestr skarg i wniosków;

Nr 2 – notatka służbowa.

Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W toku postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.....
(data)

.....
(podpis pracownika)

Wobec powyższych ustaleń i wyjaśnień należy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(data)

.....

(podpis Prezesa Zarządu)