REGULAMIN

organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

stosowany w Zakładzie Gospodarki Lokalowej w Zamościu Spółka z o.o.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie Zarządzenia Prezesa Zarządu Nr 1/2016 wprowadza się do stosowania w Zakładzie Gospodarki Lokalowej w Zamościu Spółka z o.o. (zwanym dalej "Spółką") „Regulamin organizacji przyjmowania skarg i wniosków" (zwany dalej: „Regulamin").
2. Regulamin ma zastosowanie do skarg i wniosków składanych pod adresem Spółki i jej Pracowników w związku z wykonywanymi zadaniami zleconymi z zakresu prowadzonej działalności.
3. Spółka prowadzi „Rejestr skarg i wniosków".
4. Skargi i wnioski przechodzą procedurę kancelaryjną, zostają wpisane do Rejestru.
5. Skargi, wnioski bądź protokoły (wraz z Rejestrem) są przechowywane z zachowaniem ochrony danych osobowych w teczce: „Skargi i wnioski" w sekretariacie Spółki.

§ 2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. W sprawach skarg i wniosków przyjmują: Prezes Zarządu, Zastępca Prezesa Zarządu, kierownicy działów i inni pracownicy Spółki, według kompetencji.
3. Prezes Zarządu i Zastępca Prezesa Zarządu przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w dni robocze Spółki, w godzinach od 7^{00} – 15^{00}, po uprzednim zgłoszeniu w sekretariacie Spółki.
4. Kierownicy działów Spółki przyjmują skargi i wnioski w dni robocze Spółki, w godzinach od 7^{00} – 15^{00}.
5. Skargi i wnioski wpływające do Spółki w formie pisemnej są kierowane do sekretariatu.
6. Po zadekretowaniu przez Prezesa Zarządu lub Zastępcę Prezesa Zarządu, skargi są ewidencjonowane i przekazywane komórkom organizacyjnym do załatwienia, według kompetencji.

§ 3

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem o tym, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi czy wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi bądź wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, przyjmujący zbiera odpowiednie materiały. W tym celu może zgłosić się do innych organów lub osób o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Rozpatrzenie skargi powinno odbyć się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
6. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia skargi, należy podać przyczyny zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy. Nie ma na to wpływu, kto jest winny opóźnieniu.
7. W przypadku przesłania przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, Prezes Zarządu lub Zastępca Prezesa Zarządu zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wzór skargi stanowi załącznik nr 1.
2. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 2.
3. Dane kontaktowe:

   Zakład Gospodarki Lokalowej w Zamościu Spółka z o.o.
   ul. Peowiaków 8
   22-400 Zamość

   tel.: 84 6385256; 84 6393018; fax: 84 6381320
   e-mail: zgl@zgl-zamosc.pl
   www.zgl-zamosc.com.pl