

REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1. CEL PROCEDURY

Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez uczestników szkoleń, pracowników oraz inne zainteresowane osoby, obowiązujące w Ogólnopolskim Centrum Techniki Jazdy s.c. M.Prątnicka, E.Wyszyńska (OCTJ).

§ 2. PODSTAWOWE DEFINICJE

1. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników OCTJ, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb klientów.

§ 3. PRZEDMIOT SKARGI

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie albo nienależyte wykonywanie przyjętych zobowiązań przez Wykonawcę lub jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe bądź nadmiernie sformalizowane załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji pracy w Firmie, doskonalenia jakości kształcenia, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności - w tym intelektualnej, lepszego zaspokajania potrzeb uczestników prowadzonych szkoleń.

§ 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje osoba upoważniona przez Wykonawcę tj. Koordynator ds. szkoleń lub Kierownik OCTJ.
2. Pisemne skargi i wnioski składane są i przyjmowane w biurze zlokalizowanym w Mławie przy ul. H. Sienkiewicza 30A oraz w oddziale firmy mieszczącym się w Łomży przy ul. Polowej 45 (budynek siedziby FSNT NOT).
3. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje pracownik biurowy, który w szczególności: prowadzi rejestr skarg i wniosków (**Zał. nr 1**) oraz przechowuje kopie skarg, wniosków oraz udzielonych na nie odpowiedzi.

§ 5.

PROCEDURA POSTĘPOWANIA

1. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub elektronicznej na wskazany adres e-mail: info@octj.pl.
2. Pisemne skargi i wnioski składane są w miejscach o których mowa w § 4 pkt. 2 na wniosku (**Zał. nr 2**)
3. Koordynator ds. szkoleń lub Kierownik OCTJ rozpatrują złożoną skargę lub wniosek.
4. Zakres odpowiedzialności poszczególnych pracowników określa Regulamin Struktury Organizacyjnej.
5. Skargi lub sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo opisane. W przypadku wątpliwości co do ich treści, zgłaszający mogą być wezwani do ich wyjaśnienia i doprecyzowania.
6. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo oraz być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
7. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone niezwłocznie.
8. Rozstrzygnięcie zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić najpóźniej do 14 dni, a w szczególnych sytuacjach do 30 dni od daty jej złożenia, o czym osoba zgłaszająca powinna zostać poinformowana ustnie, pisemnie lub drogą elektroniczną.
9. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w zamkniętych szafach na terenie siedziby Firmy

§ 6.

ODWOŁANIE POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku nierozpatrzenia bądź niesatysfakcjonującego załatwienia sprawy lub sygnalizacji sytuacji konfliktowych przez osoby odpowiedzialne, osoba składająca skargę jest uprawniona do złożenia pisemnego odwołania bezpośrednio do Właścicieli OCTJ tj. Pani Małgorzaty Prątnickiej lub Elżbiety Wyszyńskiej.
2. Rozstrzygnięcie odwołania zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić najpóźniej do 14 dni od daty jego złożenia.
3. Niniejszy regulamin został przyjęty Uchwałą z dnia 20 maja 2016r., a wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załączniki

Zał. nr 1 - wzór rejestru skarg i wniosków

Zał. nr 2 - wzór wniosku

.....
(podpis osoby upoważnionej)