

Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw w tym skarg i wniosków.

Tryb przyjmowania i załatwiania spraw – zgodnie z Kodeksem prawa administracyjnego.

Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Ostrołęckim Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostrołęce ustalona jest w Instrukcji przedstawionej poniżej:

Rozdział I – Postanowienia ogólne

§ 1.

Instrukcja w sprawie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, zwana dalej „Instrukcją w sprawie skarg i wniosków” opracowana została na podstawie:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. nr 98 z 2000 r. poz. 1071).

§ 2.

1. Instrukcja reguluje organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków składanych i wpływających do Ostrołęckiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. zwanego dalej „Spółką”.

§ 3.

1. Spółka rozpatruje zgłaszane skargi i załatwia je w ramach swojej właściwości.
2. Jeżeli skarga lub wniosek należy do właściwości innego organu należy ją niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni przesłać właściwemu organowi zawiadamiając o tym wnoszącego skargę, albo wskazać mu właściwy do załatwienia organ.
3. Wyznaczona komórka organizacyjna Spółki jest zobowiązana do rejestrowania i przechowywania skarg i wniosków oraz pism i innych dokumentów z nimi związanych, oddzielnie od innych spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.
4. Wniosków tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna.

Rozdział II – Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4.

1. Skargi i wnioski wpływające do Spółki muszą być traktowane jako bardzo pilne i terminowe.
2. Ewidencjonowanie i przekazywanie zainteresowanym komórkom organizacyjnym w Spółce – po zadekretowaniu przez Prezesa Zarządu i wyznaczeniu komórki organizacyjnej zobowiązanej do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi – dokonuje Dział Spraw Pracowniczych.
3. Ewidencje skarg i wniosków dokonuje się w Rejestrze Skarg i Wniosków.

§ 5.

1. Prezes Zarządu lub jego Zastępca przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie tj. od poniedziałku do piątku w godz. 7⁰⁰ – 15⁰⁰
2. Ze skarg i wniosków zgłaszanych ustnie sporządza się protokół wg wzoru stanowiącego załącznik do niniejszej Instrukcji. W protokole, niezależnie od umieszczenia daty skargi lub wniosku, imienia, nazwiska i adresu osoby zgłaszającej oraz zwięzłego opisu treści sprawy – przyjmujący skargę lub wniosek jest obowiązany do wyjaśnienia na podstawie danych uzyskanych w czasie rozmowy- stanu faktycznego sprawy oraz zarzutów skargi lub konkluzji wniosku.
3. Skargi i wnioski składane ustnie rejestrowane są w rejestrze Skarg i wniosków

Rozdział III – Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 6.

1. Zgłoszone skargi i wnioski muszą być rozpatrywane i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
2. Załatwienie skargi i wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący zgłaszającego skargę lub wniosek o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych stosowanych środkach i działaniach..
3. Dział właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
4. Posłowie na sejm, senatorowie i radni rad gmin, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
5. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.
6. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, zaś w postępowaniu odwoławczym – w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania
7. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminie określonym w pkt. 6 Spółka obowiązana jest zawiadomić zainteresowanego podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu (osoby), od której pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona, podpis z podaniem imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę

bez wskazania nowych okoliczności – Spółka może w odpowiedzi na skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

10. Jeżeli Spółka nie jest właściwa do rozpatrzenia skargi obowiązana jest niezwłocznie nie później niż w ciągu 7 dni przesłać skargę właściwemu organowi powiadamiając o tym skarżącego lub wskazać mu właściwy organ.
11. Punkty 1 – 10 niniejszego rozdziału dotyczą także rozpatrywania i załatwiania wniosków.

Rozdział IV – Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków

§ 7.

1. Nadzór kontrolę nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje:
 - 1) Prezes Zarządu
 - 2) Rada Nadzorcza
2. Rada Nadzorcza na posiedzeniach rozpatruje wpływające do OPEC skargi od odbiorców energii cieplnej i ciepłej wody.
3. Rada Nadzorcza analizuje prawidłowość i sposób wykonania przedmiotu skargi oraz terminowość jej załatwienia
Rada Nadzorcza akceptuje załatwienie przedmiotu skargi lub wskazuje zastrzeżenia co do sposobu wykonania skargi.