

Załącznik do Zarządzenia Zarządu nr 9/1/2015 z dnia 7 stycznia 2015 r.

**ZASADY PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG ORAZ WNIOSKÓW
SKŁADANYCH W KUJAWSKO- POMORSKIEJ AGENCJI INNOWACJI SP. Z O. O.
Z SIEDZIBĄ W TORUNIU**

I. Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46).

II. Postanowienia Ogólne

1. Zasady regulują procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków składanych do Kujawsko- Pomorskiej Agencji Innowacji Sp. z o.o. (dalej zwana KPAI).
2. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków, zwanym dalej rejestrem, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji. W/w rejestr znajduje się w Biurze Zarządu KPAI.
3. Czynności z zakresu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków wykonuje za Kujawsko-Pomorską Agencję Innowacji Sp. z o.o. Zarząd KPAI lub wyznaczony pracownik. Każdy pracownik KPAI, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie do Biura Zarządu KPAI lub do wyznaczonego pracownika. Każdy pracownik, który otrzymał wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie do Biura Zarządu KPAI lub do wyznaczonego pracownika.

III. Przyjmowanie oraz rejestrowanie skarg i wniosków

1. O zakwalifikowaniu pisma jako skargi lub wniosku decyduje jego treść.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Przyjmowanie obywateli w Kujawsko- Pomorskiej Agencji Innowacji Sp. z o.o. w sprawach skarg i wniosków odbywa się w każdy wtorek miesiąca od godziny 12⁰⁰ do godziny 14⁰⁰ przez Zarząd KPAI lub wyznaczonego pracownika. Jeżeli wtorek jest dniem wolnym ustawowo od pracy przyjęcia obywateli odbywają się w następną dzień powszechny.
5. Skarga lub wniosek mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną lub ustnie.



6. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący jest zobowiązany sporządzić protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji.
7. W przypadku wpłynięcia skargi lub wniosku do Kujawsko-Pomorskiej Agencji Innowacji Sp. z o.o. w tym samym dniu powiadamia się Biuro Zarządu KPAI lub wyznaczonego pracownika, a następnie nadaje się sprawie kolejny numer z rejestru.
8. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonimy), pozostawia się bez rozpoznania.

IV. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Do rozpatrywania skargi lub wniosku upoważniony jest Zarząd KPAI lub wyznaczony przez niego pracownik.
2. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżący.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie KPAI,
 - 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi
 - 4) Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kodeksu postępowania administracyjnego.
4. Za nadanie właściwego trybu, terminowość rozpatrywania skarg i wniosków, a także za stronę merytoryczną odpowiedzi odpowiedzialność ponosi Zarząd KPAI lub wyznaczony pracownik.

V. Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Zarząd KPAI, lub wyznaczony pracownik.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji KPAI są rejestrowane, a następnie zawiadamia się wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ/instytucję (kopię pisma pozostawia się w dokumentacji KPAI) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.

VI. Termin rozpatrywania skarg i wniosków

1. Prezes KPAI lub wyznaczony przez niego pracownik powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Skargę lub wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPAI.
 - 1) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - 2) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

VII. Przepisy końcowe

1. Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania.



-
2. Instrukcja może być zmieniona lub uzupełniona w takim samym trybie, w jakim został ustanowiona lub przez wprowadzenie nowej instrukcji.

Załącznik nr 1
do Instrukcji przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg oraz wniosków
składanych do Kujawsko- Pomorskiej
Agencji Innowacji Sp. z o. o.

Lp.	Data wpływu	Nazwa organu, instytucji, nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia	Potwierdzenie odbioru, data wystania	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9



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

Wnoszący dołączył do protokołu następujące załączniki:**

1.
2.
3.
4.

Poprawki w protokole:
.....
.....

.....
Podpis osoby sporządzającej protokół

.....
Podpis osoby składającej protokół