



## **PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**w Jasek sp. z o. o  
ul. Kościelna 12A  
88-420 Rogowo**

### Podstawa Prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego ( Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, ze zm)
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)

### **ZASADY OGÓLNE:**

1. Firma Jasek Sp. z o.o. wyłoniła przedstawiciela odpowiedzialnego za rozpatrywanie skarg - Komisarza ds. kontroli zgodności. Został nim Prezes Spółki.
2. Komisarza ds. kontroli zgodności rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości.
3. Komisarza ds. kontroli zgodności:
  - a) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzieleniem odpowiedzi,
  - b) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
  - c) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy.
4. Prawo składania skarg i wniosków przysługuje: pracownikom, kontrahentom, dostawcom, lokalnej społeczności.
5. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób, lub w interesie społecznym.
6. Przedmiotem skargi może być:
  - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników firmy
  - b) naruszenie praw i godności osobistej człowieka
  - c) naruszenie strefy bezpieczeństwa człowieka
  - d) przewlekłe załatwianie spraw
  - e) nieetyczne działanie firmy,

- f) działania korupcyjne,
  - g) nieprzestrzeganie wymagań w zakresie środowiska
  - h) szkody środowiskowe.
7. Pracownicy mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania przedsiębiorstwa z zachowaniem drogi służbowej: pracownik- prezes organ prowadzący i nadzorujący.
  8. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.
  9. Skargi i wnioski należy składać do Komisarz ds. kontroli zgodności drogą:
    - mailową na adres: [kadry@jasek-transport.pl](mailto:kadry@jasek-transport.pl)
    - listowną na adres: 88-420 Rogowo, Kościelna 12A z dopiskiem „skargi, wnioski”.
    - ustną.
  10. W przypadku zgłoszenia skargi ustnie sporządza się notatkę – wzór załącznik nr 1.
  11. Skargi złożone drogą mailową lub listowną mogą być złożone anonimowo. Zaleca się jednak podanie danych kontaktowych osoby zgłaszającej w celu rzetelnego rozpatrzenia skargi. Dane kontaktowe jeśli zajdzie taka potrzeba zostaną również wykorzystane do kontaktu w celu dalszych wyjaśnień lub przekazania odpowiedzi. Podane dane będą traktowane jako poufne, o ile jest to praktycznie możliwe
  12. Anonimowe zgłoszenia zostaną poddane rozpatrzeniu. W takim przypadku Spółka stara się w pełni zbadać obawy, chociaż pełne dochodzenie może zostać utrudnione, jeśli nie będzie można uzyskać od osoby zgłaszającej dalszych informacji.
  13. Komisarz ds. kontroli zgodności potwierdza otrzymanie zgłoszenia w ciągu 7 dni roboczych i odpowiada na kontakt, aby omówić kolejne kroki.
  14. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki a jeśli konieczne są uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, powinna być załatwiona w terminie: jednego miesiąca od daty wpłynięcia lub dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
  15. W razie potrzeby Prezes kontaktuje się ze skarżącym lub jego przedstawicielem w celu zebrania dodatkowych danych potrzebnych do rozpatrzenia sprawy, ustalenia, działań naprawczych.
  16. W razie niemożliwości załatwienia sprawy w powyższym terminie Prezes Spółki ma obowiązek zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia spraw oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia – wzór załącznik nr 3
  17. Po wyjaśnieniu skargi Prezes przekazuje skarżącemu pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi – wzór załącznik nr 2.
  18. W przypadku, gdy skarżący, nadal pozostaje nieusatysfakcjonowany po otrzymaniu zawiadomienia o załatwieniu skargi ma on/ona prawo do odwołania się o decyzji. Termin odwołania wynosi 7 dni kalendarzowych, od dnia otrzymania zawiadomienia o rozpatrzeniu skargi. Skarżący ma obowiązek podania powodów dalszego nieusatysfakcjonowania, udzielenia kolejnych, odnoszących się do sprawy informacji. Odwołanie powinno być rozpatrzone przez Prezesa bez zwłoki a jeśli konieczne są dodatkowe uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, odwołanie powinno być zamknięte w terminie: jednego miesiąca od daty wpłynięcia lub dwóch miesięcy, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
  19. Jeśli zgłoszenie jest złożone w dobrej wierze, nawet jak nie zostanie potwierdzone w dochodzeniu, nie zostaną podjęte żadne działań przeciwko osobie zgłaszającej. Jeśli jednak wysunięte zarzuty przez osobę zgłaszającą nie są zrobione w dobrej wierze, w sposób złośliwy, bez żadnego najmniejszego uzasadnienia mogą zostać wszczęte

postępowanie dyscyplinarne zgodnie z obowiązującymi w firmie regulacjami i zgodnie z obowiązującym prawem .

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE:**

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg sprawuje Prezes Spółki
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i rozpatrywania skarg, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy KPA.
3. Prezes raz do roku zleca przeprowadzenie badania skuteczności i adekwatności postanowień niniejszej procedury oraz w razie potrzeb zgłasza konieczność jej aktualizacji.

#### Załączniki do procedury:

Załącznik nr 1 – notatka przyjęcia skargi lub wniosku

Załącznik nr 2 – zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi

Załącznik nr 3 – zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie

<b>Zatwierdził</b>	<i>Artur Jasek</i> <i>Prezes Zarządu</i>	<i>07.04.2023</i> <small>Data</small>	<i>Artur Jasek</i> <small>Podpis</small>
--------------------	---	--	---

**NOTATKA Z PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU**

1. IMIĘ I NAZWISKO SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ

.....

2. OKREŚLENIE SPRAWY

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

3. PODPIS SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ

.....

Miejscowość, dn. ....

4. IMIĘ I NAZWISKO ORAZ STANOWISKO PRZYJMUJĄCEGO SKARGĘ

.....

**ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI**

Pan/ i

.....  
.....

Pan Artur Jasek prezes firmy Jasek sp. z o.o. w Rogowie, zawiadamia na podstawie Kodeksu Postępowania Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Jasek sp. z o.o, ul. Kościelna 12 A, 88-420 Rogowo, że skarga z dnia .....

**A. JEST UZASADNIONA**

Skarga została rozpatrzona w następujący sposób:

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

**B. JEST NIEUZASADNIONA Z NASTĘPUJĄCYCH PRZYCZYN**

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

Do wiadomości

.....  
.....

.....  
Podpis i imienna pieczęć

**ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE**

Pan/i.....  
.....

Pan Artur Jasek prezes firmy Jasek sp. z o.o. w Rogowie, zawiadamia na podstawie art. 245 Kodeksu postępowania administracyjnego i ust. 13 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, że wniosek z dnia..... w sprawie

.....  
nie może być załatwiony w terminie miesięcznym przewidzianym w art. 237 Kodeksu Postępowania Administracyjnego i ust. 11 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg w Jasek sp. z o.o. w Rogowie ponieważ:

.....  
.....  
.....  
W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....  
.....  
.....  
Przewidziany termin załatwienia wniosku:

.....  
O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie pan/i zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Do wiadomości

.....  
.....

.....  
Podpis i imienna pieczęć