

ZARZĄDZENIE
ZARZĄDU GRUDZIĄDZKIEGO KLUBU MOTOCYKLOWEGO SPÓŁKI AKCYJNEJ
Z SIEDZIBĄ W GRUDZIĄDZU
z dnia 02.11.2022 r.

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Grudziądzkim Klubie Motocyklowym Spółce Akcyjnej

Na podstawie § 2 pkt 2 Regulaminu Zarządu

zarządza się, co następuje:

§ 1

Ustala się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, o której mowa w § 1 stosuje się do rozpatrywania wszystkich skarg i wniosków, wnoszonych do Grudziądzkiego Klubu Motocyklowego Spółki Akcyjnej, zwanej dalej „GKM S.A.”.

§ 3

Pracownik upoważniony przez Zarząd Spółki, nadzoruje i koordynuje procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w tym dokonuje oceny terminowości rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01.11.2022

Grudziądzki Klub Motocyklowy S.A.
ul. Hallera 4, 86-300 Grudziądz
NIP 876-245-87-82, REGON 341421625

GRUDZIĄDZKI
KLUB MOTOCYKLOWY S.A.
PREZES
Michał Murawski

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W GRUDZIĄDZKIM KLUBIE MOTOCYKLOWYM S.A.**

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do GKM S.A. pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
3. Jeżeli w skardze lub wniosku nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania.
4. Jeżeli skarga lub wniosek nie zawiera danych osobowych wnoszącego skargę lub wniosek lub nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego do usunięcia braków w terminie siedmiu dni z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania, z zastrzeżeniem ust. 3.

§ 2.

Informacja dotycząca przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, umieszczona jest na stronie internetowej GKM S.A. oraz na stronie BIP GKM S.A.

Rozdział 2

Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków

§ 3.

Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w GKM S.A. należy do pracownika upoważnionego przez Zarząd GKM S.A.

§ 4.

Składane do GKM S.A. pisma posiadające znamiona skargi lub wniosku Sekretariat przekazuje bezpośrednio do pracownika upoważnionego do rozpatrywania skarg i wniosków, w celu ich zarejestrowania i nadania właściwego biegu.

§ 5.

1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg i wniosków prowadzi Rejestr Skarg i Wniosków, wg wzoru określonego w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.
2. Zarejestrowaną i wstępnie przeanalizowaną skargę lub wniosek, pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg i wniosków przekazuje Zarządowi Spółki, celem zatwierdzenia sposobu rozpatrzenia skargi lub wniosku.
3. W przypadku zatwierdzenia sposobu rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg i wniosków udziela odpowiedzi skarżącemu lub wnioskującemu.
4. W przypadku braku zatwierdzenia sposobu rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg i wniosków ponownie przeprowadza analizę sprawy i przedkłada propozycję rozpatrzenia skargi lub wniosku Zarządowi Spółki, zgodnie z sugestiami Zarządu Spółki. Po zatwierdzeniu sposobu rozpatrzenia skargi lub wniosku, ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 6.

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, w odpowiedzi na tę skargę, można podtrzymać swoje dotychczasowe stanowisko, zawiadamiając o tym wnoszącego.

Rozdział 3

Termin rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 7.

Skarga i wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca, od dnia wpływu skargi i wniosku do GKM S.A.

§ 8.

W przypadku braku możliwości rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie przewidzianym w § 7, pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg i wniosków obowiązany jest do powiadomienia o tym skarżącego lub wnioskodawcę, z podaniem przyczyn zwłoki oraz wskazaniem dodatkowego terminu załatwienia sprawy. Decyzja pracownika wymaga wcześniejszej akceptacji przez Zarząd Spółki.

Rozdział 4

Sposób informowania o rozpatrzeniu skargi i wniosku

§ 9.

1. O sposobie załatwienia skargi i wniosku zawiadamia się wnoszącego.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi i wniosku powinno zawierać:

- 1) oznaczenie Spółki;
 - 2) wskazanie w jaki sposób skarga i wniosek zostały załatwione (ustosunkowanie się do przedmiotu skargi i wniosku);
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi i wniosku;
 - 4) uzasadnienie (faktyczne, prawne), w przypadku odmownego załatwienia skargi i wniosku.
3. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg i wniosków może pozostawić ją bez rozpatrzenia, w sprawie która była już przedmiotem rozpatrywania, jeżeli w skardze lub wniosku nie powołano się na nowe fakty lub dowody wcześniej nieznane rozpatrującemu skargę lub wniosek.
 4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi i wniosku przekazuje się na adres zgłaszającego wskazany w skardze lub we wniosku.