Obsługa interesantów

1. Godziny pracy biura:

dni robocze w godzinach od 6:40 do 14:40.

2. Przyjmowanie interesantów:

dni robocze w godzinach od 7:00 do 14:30.

3. Prezes Zarządu Spółki przyjmuje interesantów

w sprawie skarg i wniosków

w każdy wtorek od godziny 13:00 do 15:00.

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków reguluje: Zarządzenie nr 23/2016 Prezesa Zarządu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o.o. we Włocławku z dnia 17 października 2016 roku w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz Aneks nr 1 do Zarządzenia nr 23/2016 Prezesa Zarządu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o.o. we Włocławku z dnia 17 października 2016 roku w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Zarządzenie nr 23/2016 Prezesa Zarządu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o.o. we Włocławku z dnia 17 października 2016 roku w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Podstawa prawna:

1) art. 201 § 1 Kodeksu spółek handlowych;

2) § 12 umowy spółki;

3) Regulaminu Zarządu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o. o. we Włocławku;

4) Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 8 stycznia 2012 r.

zarządza się co następuje:

§ 1

1. Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o. o. we Włocławku.

2. Przepisy Zarządzenia stosuje się również do:

1) skarg i wniosków przekazanych Miejskiemu Przedsiębiorstwu Komunikacyjnemu Spółka z o. o. we Włocławku przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne;

2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane Miejskiemu Przedsiębiorstwu Komunikacyjnemu Spółka z o.o. we Włocławku przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

3. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego rzeczowo i kompetencyjnie organu i przesłane w odpisie do Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o. o. we Włocławku, jeżeli dotyczą działalności przedsiębiorstwa spółki, jego organów i pracowników, rozpatrywane i załatwiane są jak wnoszone bezpośrednio.

4. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków organizuje Prezes Zarządu Spółki, powierzając ich merytoryczne rozpatrzenie komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom (kierownikom pionu).

5. W siedzibie przedsiębiorstwa spółki, w widocznym publicznie dostępnym miejscu, a także na stronie internetowej Spółki, umieszcza się informację o organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

1.1 W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie, właściwy kompetencyjnie pracownik, sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

1.2 W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

2. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

2.1 Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

2.2 Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania

3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, pracownik przedsiębiorstwa spółki, właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych komórek organizacyjnych o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

4. Jeżeli sprawa lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne komórki organizacyjne, komórka do której wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie (nie później jednak niż w terminie siedmiu dni), właściwej komórce, załączając skargę lub wniosek i zawiadamia o tym równocześnie Prezesa Zarządu Spółki.

5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

6. Kierownik pionu lub komórki organizacyjnej rozpatrujący skargę do wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach i ustaleniach wewnętrznych przedsiębiorstwa spółki, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.

7. Prezes Zarządu Spółki zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego Miejskiemu Przedsiębiorstwu Komunikacyjnemu Spółka z o. o. we Włocławku przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

§ 3

Ustala się następujące zasady obowiązujące przy przyjmowaniu skarg i wniosków w Miejskim Przedsiębiorstwie Komunikacyjnym Spółka z o. o. we Włocławku.

1. Przyjmowanie skarg i wniosków drogą ustną, telefoniczną lub pisemną:

1.1 Opłaty: nie pobiera się

1.2 Termin odpowiedzi: do 30 dni

1.3 Tryb odwoławczy: nie przysługuje

1.4 Skargi: wnioski ustnie i telefonicznie przyjmuje dyspozytor, Kierownicy komórek organizacyjnych, Kierownicy pionów i Prezes Zarządu Spółki oraz pracownik sekretariatu Zarządu;

1.5 Skargi i wnioski pisemne należy kierować na adres siedziby spółki.

Uwagi:

1) godziny pracy biura: dni robocze, w godzinach 6.40 do 14.40

2) przyjmowanie interesantów: w dni robocze w godzinach 7.00 do 14.30

2. Przyjmowanie skarg i wniosków za pomocą poczty elektronicznej

2.1 Skargi i wnioski wniesione drogą elektroniczną należy kierować na adres sekretariat@mpk.com.pl

2.2 podanie (żądanie, wyjaśnienie, odwołanie, zażalenie) wnoszone za pomocą poczty elektronicznej powinno zawierać co najmniej imię i nazwisko lub nazwę podmiotu od której pochodzi. Odpowiedź zostanie udzielona na adres poczty elektronicznej, z którego podanie zostało wysłane.

2.3 Podanie, które nie posiada danych, o których mowa w pkt. 2.2 pozostawia się bez rozpoznania;

Uwagi:

1) ewentualne reklamacje w sprawie usług przewozowych można wnosić w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od daty przejazdu;

2) wszelkie skargi, wnioski i wystąpienia przesłane drogą elektroniczną, zawierające słowa wulgarne, jak również wystąpienia anonimowe, nie będą rozpatrywane.

§ 4

Prezes Zarządu Spółki przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek, w godz. 14.00 do 16.00, w siedzibie Zarządu Spółki po uprzednim telefonicznym umówieniu się na spotkanie (tel. 54/ 230 93 00).

§ 5

Wszystkie skargi i wnioski podlegają ewidencji wg odrębnie ustalonych zasad.

§ 6

Treść niniejszego Zarządzenia należy zamieścić na stronie internetowej oraz na tablicy ogłoszeń.

§ 7

Niniejsze Zarządzenie wchodzi w życie z dniem jego podpisania.

Aneks nr 1 do
Zarządzenia nr 23/ 2016
Prezesa Zarządu
Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o. o. we Włocławku
z dnia 17 października 2016 roku
w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Wprowadza się zmiany w Zarządzeniu nr 23/2016 Prezesa Zarządu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Spółka z o. o. we Włocławku z dnia 17 października 2016 roku, w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 1

§ 4 Zarządzenia nr 23/2016 otrzymuje brzmienie :
Prezes Zarządu Spółki przyjmuje interesantów w sprawach skarg

i wniosków **w każdy wtorek, w godz. 13.00 do 15.00,** w siedzibie Zarządu Spółki po uprzednim telefonicznym umówieniu się na spotkanie (tel. 54/ 230 93 00).

§ 2

Pozostałe postanowienia Zarządzenia nr 23/2016 nie ulegają zmianie.

§ 3

Aneks wchodzi w życie z dniem**: 23.05.2022 r.**

Klauzula informacyjna rejestru rozpatrywanych skarg i wniosków (sierpień 2023r.)

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informuję, iż:

1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Sp. z o.o. we Włocławku, przy ulicy Rysiej 3, zwane dalej Administratorem,

2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może Pani/Pan* się skontaktować w sprawach ochrony Pani/Pana* danych osobowych i realizacji swoich praw pod następującym adresem poczty elektronicznej: iod@mpk.com.pl lub pisemnie na adres ul. Rysia 3, 87-800 Włocławek,

3) Pani/Pana* dane osobowe przetwarzane będą w celu przyjęcia, rozpatrzenia skargi bądź wniosku, wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy, udzielenia odpowiedzi oraz podjęcia ewentualnych innych działań niezbędnych do załatwienia sprawy związanej z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej oraz rozpatrzenia wniosków o dostęp do informacji publicznej:

a) na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o

ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) tj. Ustawy o dostępie do informacji publicznej

b) na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (jako niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora) w związku z ustaleniem i dochodzeniem roszczeń oraz obrony przed roszczeniami,

4) Pani/Pana* dane osobowe Administrator może udostępniać wyłącznie podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, jak również podmiotom współpracującym w procesie realizacji umowy, podwykonawcom, czyli podmiotom, z których Administrator korzysta przy przetwarzaniu Pani/Pana* danych osobowych, w tym w szczególności podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi informatyczne i IT, serwisowe, kancelariom prawniczym, likwidatorom szkód i firmom ubezpieczeniowym, operatorom pocztowym, firmom kurierskim, firmom szkoleniowym, firmom świadczącym usługi ochrony osób i mienia, firmom świadczącym usługi z zakresu medycyny pracy, archiwiście oraz Urzędowi Miasta we Włocławku,

5) Pani/Pana* dane osobowe przechowywane będą przez okres:
a) 3 lat od udzielenia odpowiedzi – w sprawach standardowych, jeżeli zgłaszający nie wystąpi z dalszymi żądaniami lub skargami, przy czym w przypadku dokumentacji dotyczącej rozliczenia reklamacji okres ten wynika z ustawy o rachunkowości,
b) przedawnienia roszczeń, a w przypadku toczących się postępowań do czasu prawomocnego zakończenia się postępowania oraz do momentu upływu nowych okresów przedawnienia roszczeń.

6) posiada Pani/Pan* prawo do żądania od Administratora:
a) dostępu do Pani/Pana* danych osobowych – w granicach art.

15 RODO,
b) sprostowania Pani/Pana* danych osobowych – w granicach art. 16 RODO
c) usunięcia Pani/Pana* danych osobowych – w granicach art. 17 RODO
d) ograniczenia przetwarzania Pani/Pana* danych osobowych – w granicach art. 18 RODO,
e) sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana* danych osobowych – w granicach art. 21 RODO

7) przysługuje Pani/Panu* prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku stwierdzenia naruszenia przetwarzania Pani/Pana* danych osobowych,

8) podanie danych osobowych jest obligatoryjne w oparciu o przepisy prawa, a w pozostałym zakresie jest dobrowolne,

9) Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej,

10) w odniesieniu do Pani/Pana* danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO ani nie będą podlegały profilowaniu.