

**Zarządzenie nr 3/2026**  
**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie**  
**z dnia 27 lutego 2026 roku**

**w sprawie przyjęcia Procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Radzionkowie**

Działając na podstawie § 12 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 9/2025 z dnia 9 czerwca 2025 r., ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691) w związku z § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002 r. Nr 5, poz. 46)

zarządza się, co następuje

§ 1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Radzionkowie, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom Działu Kadrowo-Organizacyjnego.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Sportu  
i Rekreacji w Radzionkowie  
  
mgr Alina Zawada

## **Procedura przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Radzionkowie**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszej Procedurze pojęcia oznaczają:
  - 1) Procedura – Procedura przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Radzionkowie.
  - 2) Regulamin Organizacyjny – Regulamin Organizacyjny Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie stanowiącego załącznik do Zarządzenia Dyrektora nr 9/2025 z dnia 9 czerwca 2025 r.,
  - 3) CRSiW – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,
  - 4) MOSiR – Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Radzionkowie,
  - 5) K.p.a. – ustawa z dnia 14 czerwca 1970 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691).
  - 6) klauzula RODO – informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/W.
2. Niniejsza Procedura określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie.
3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyznaczonemu przez Dyrektora pracownikowi Działu Kadrowo-Organizacyjnego. Za rejestrację skarg i wniosków w CRSiW odpowiedzialność ponosi Izabela Niesler-Panok.
4. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków ponosi Dyrektor MOSiR.
5. Za kompletność dokumentów w aktach sprawy, w tym uwierzytelnienie podpisów elektronicznych odpowiedzialny jest pracownik merytoryczny.
6. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor może upoważnić pracownika merytorycznego do wykonania czynności związanych z rozpatrzeniem skargi lub wniosku.
7. Wszystkie skargi i wnioski w rozumieniu k.p.a. wpływające do Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie, bez względu na adresata i formę, podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez MOSiR.
8. Rejestr zawiera w szczególności:
  - 1) datę wpływu,
  - 2) dane wnoszącego,
  - 3) przedmiot skargi lub wniosku,
  - 4) sposób załatwienia sprawy,
  - 5) datę udzielenia odpowiedzi.
9. Do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków załącza się pisemny protokół przyjęcia skargi lub wniosku, o którym mowa w § 2 ust. 4 oraz sprawozdanie z prowadzonego postępowania, o którym mowa w § 3 ust. 8 niniejszej Procedury.

10. Do pism w zakresie niniejszej Procedury należy dołączyć klauzulę RODO.

## § 2

### Właściwość do rozpatrzenia skarg i wniosków

1. Przy wnoszeniu skarg i wniosków stosuje się odpowiednio Dział VIII k.p.a. i rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
3. Dyrektor Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie lub osoba przez niego upoważniona przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdą środę, w godzinach od 13:00 do 15:00, po wcześniejszym, telefonicznym umówieniu spotkania.
4. W przypadku przyjęcia skargi/wniosku do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury – protokół ten należy przekazać do Działu Kadrowo-Organizacyjnego celem rejestracji w CRSiW.
5. W przypadku skarg wymagających postępowania wyjaśniającego Dyrektor MOSiR może powołać osobę lub zespół w składzie 3 osób do ich rozpatrzenia.
6. Pracownicy i współpracownicy MOSiR zobowiązani są do współpracy przy rozpatrywaniu skarg i wniosków, składania wyjaśnień w przypadku posiadanej wiedzy.
7. Jeżeli Dyrektor Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji, nie jest właściwy do rozpatrzenia wniesionej skargi, Dyrektor obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, właściwy organ rozpatruje skargę lub wniosek w zakresie swoich kompetencji, a w pozostałych kwestiach Dyrektor przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
9. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

## § 3

### Tryb postępowania przy składaniu skarg/wniosków

1. Skargi i wnioski wpływające do Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Radzionkowie, przekazywane są do Działu Kadrowo-Organizacyjnego celem dekretacji i rejestracji w CRSiW.
2. Skargi i wnioski powinny być załatwiane z należytą starannością i wnikliwością, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku.
3. W przypadku niezafatwienia skargi w terminie określonym w ust. 2 należy zawiadomić wnoszącego skargę podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
4. W przypadku braku możliwości załatwienia wniosku w terminie określonym w ust. 2 należy w tym terminie zawiadomić wnoszącego wniosek o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku. Wnoszącemu wniosek przysługuje prawo wniesienia skargi w przypadku niezafatwienia wniosku w terminie określonym w ust. 2 albo w terminie wskazanym w zawiadomieniu.
5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu – Dyrektor MOSiR jest zobowiązany do wezwania wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 ustawy k.p.a.

#### § 4

##### Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi/wnioski

1. Odpowiedzi i pisma o sposobie załatwienia skargi/wniosku podpisywane są kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez Dyrektora MOSiR lub osoby przez niego upoważnione.
2. Jeżeli odpowiedź udzielana jest w wersji papierowej (tradycyjnej) należy wydrukować co najmniej jeden egzemplarz dokumentu celem wysłania go w postaci papierowej do skarżącego /wnioskodawcy.
3. Odpowiedź na skargę lub wniosek podlega przekazaniu wnoszącemu skargę.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga/wniosek została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
5. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 k.p.a.

#### § 5

##### Postanowienia końcowe

1. W przypadku gdy skarga/wniosek, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę/wniosek, a skarżący/wnioskodawca ponowił skargę/wniosek bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego/wnioskodawcy.
2. Po udzieleniu odpowiedzi na skargę/wniosek oraz poinformowaniu składającego skargę lub wniosek o ostatecznym stanowisku, sprawa zostaje uznana za zakończoną.
3. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi, o czym należy go pouczyć. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi także w przypadku niezadowolonego wniosku w terminie miesiąca określonego w art. 244 k.p.a. albo w terminie wskazanym w zawiadomieniu o niemożności załatwienia wniosku i przewidywanym nowym terminie załatwienia wniosku.
4. Akta spraw skarg i wniosków prowadzone są papierowo lub elektronicznie w Dziale Kadrowo-Organizacyjnym.
5. Zapisów zawartych w niniejszej Procedurze nie stosuje się, jeżeli przepisy szczególne stanowią inaczej.
6. Niniejsza Procedura podlega podaniu do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) MOSiR oraz wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie MOSiR.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Sportu  
i Rekreacji w Radzionkowie  
  
mgr Anna Zawada

Załącznik Nr 1 do Procedury przyjmowania  
oraz rozpatrywania skarg i wniosków  
w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Radzionkowie

Znak sprawy: .....

**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia skargi/wniosku**  
**w Miejskim Ośrodku Sportu i Rekreacji w Radzionkowie**

Pani/Pan .....  
zamieszkała/ty .....  
w dniu ..... wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek  
(dzień, miesiąc, rok)

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

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

.....  
.....

Wnoszący skargę/wniosek przyjmowany był w opisanej sprawie przez:

.....  
.....

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany. Wnoszący potwierdza i nie wnosi jakichkolwiek zastrzeżeń do protokołu.

.....  
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

.....  
(podpis wnoszącego skargę/wniosek)

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Sportu  
i Rekreacji w Radzionkowie  
*Adriana Zawada*  
mgr Adriana Zawada

## KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Radzionkowie. Z administratorem danych można się kontaktować:
  - a) listownie, pisząc na adres: ul. Norwida 2 A, 41- 922 Radzionków,
  - b) telefonicznie pod numerem 32 793-70-86
  - c) pisząc na adres email: [biuro@mosir.radzionkow.pl](mailto:biuro@mosir.radzionkow.pl).
  - d) adres e-doręczenia: AE:PL-40350-45801-SGTEW-32
2. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych z można kontaktować się z Inspektorem ochrony danych: pisząc na adres email [odo@mosir.radzionkow.pl](mailto:odo@mosir.radzionkow.pl) lub na adres siedziby administratora.
3. Państwa dane osobowe przetwarzamy w celu: podjęcia działań następczych w związku z Państwa wnioskiem/skargą w związku z ciążącym na nas obowiązkiem prawnym zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO na podstawie Ustawy z 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego, a także w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
4. Dane osobowe będą udostępniane wyłącznie podmiotom uprawnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa. W przypadku wskazania w zgłoszeniu adresu do korespondencji odbiorcą mogą być podmioty uprawnione do obsługi doręczeń jak Poczta Polska, operator e-doręczeń. W przypadku zgłoszeń dokonanych za pośrednictwem poczty elektronicznej odbiorcą mogą być podmioty wspierające Administratora w zakresie hostingu oraz zapewniające wsparcie techniczne w związku z użytkowaniem systemami informatycznymi. Dane osobowe będą udostępniane odrębnym administratorom, tj. właściwym organom, w przypadku podejmowania działań następczych.
5. Przysługuje Państwu prawo żądania od Administratora realizacji uprawnień wynikających z przepisów RODO, w szczególności dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia danych, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Administrator każdorazowo dokona oceny, czy w danej sytuacji może zrealizować dane żądanie, biorąc pod uwagę przepisy prawa oraz podstawę przetwarzania, i poinformuje Państwo o podjętych działaniach. Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych, z siedzibą w Warszawie.
6. Państwa dane osobowe są przetwarzane przez czas niezbędny do rozpatrzenia skargi, wniosku, następnie dane osobowe są archiwizowane i przechowywane zgodnie z obowiązującym przez okres 5 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono działania następcze, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami.
7. Podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia skargi, wniosku, w przypadku nie podania danych osobowych nie będzie możliwe rozpatrzenie wniesionej skargi, wniosku.