

**ZARZĄDZENIE NR 105/2019**  
**BURMISTRZA MIASTA CZARNKÓW**

z dnia 27 września 2019 r.

**w sprawie procedury rozpatrywania reklamacji w strefie płatnego parkowania na terenie Miasta Czarnkowa**

Na podstawie: art. 13 ust.3- 4 ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2068, 12, 317 i 1693 oraz z 2019 r. poz. 698, 730 i 1495), ustawy z dnia 17 czerwca 1966 roku o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz.U. z 2019r. poz. 1438) w związku z Uchwałą nr XX/120/2016 Rady Miasta Czarnków z dnia 25 lutego 2016 roku w sprawie ustalenia strefy płatnego parkowania, stawek opłaty za parkowanie i opłaty dodatkowej za parkowanie oraz sposobu ich pobierania ze zm., zarządzam co następuje:

**§ 1.** Procedura ma na celu ustalenie prawidłowego sposobu rozpatrywania reklamacji kwestionujących zasadność wystawianych przez kontrolerów zawiadomień (wezwań) do uiszczenia opłaty dodatkowej w strefie płatnego parkowania.

**§ 2.** Uczestnikami procesu są:

- 1) stanowisko ds. windykacji w Zespole Gospodarki Miejskim Zasobem Mieszkaniowym-właściciel procesu;
- 2) Burmistrz Miasta Czarnków oraz osoby upoważnione przez Burmistrza:
  - a) Zastępca Burmistrza;
  - b) Sekretarz Miasta;
- 3) radca prawny;
- 4) Biuro Obsługi Klienta.

**§ 3. 1.** Zarządzenie reguluje sposób postępowania z reklamacjami kwestionującymi zasadność wystawianych przez kontrolerów zawiadomień (wezwań) do uiszczenia opłaty dodatkowej za parking w strefie płatnego parkowania na terenie miasta Czarnków składanych w terminie 7 dni liczonych od dnia następnego po dniu wystawienia wezwania do uiszczenia opłaty dodatkowej.

2. Pracownik BOK rejestruje pismo – reklamację i przekazuje na stanowisko ds. windykacji celem załatwienia sprawy.

3. Pracownik ds. windykacji zgodnie z §10 uchwały nr XX/120/2016 Rady Miasta Czarnków z dnia 25 lutego 2016 roku w sprawie ustalenia strefy płatnego parkowania, stawek opłaty za parkowanie i opłaty dodatkowej za parkowanie oraz sposobu ich pobierania, zwanej dalej uchwałą samodzielnie, bezzwłocznie (od ręki) anuluje wezwania do zapłaty po przedłożeniu przez osobę zobowiązaną ważnego biletu parkingowego, abonamentu ważnego w dniu wystawienia zawiadomienia, ważnego identyfikatora osoby niepełnosprawnej.

4. Rozpatrzeniu w trybie reklamacji przez Burmistrza lub wskazane osoby upoważnione podlegają:

- 1) zawiadomienia (wezwania) dotyczące parkowania w miejscu nie objętym SPP;
- 2) zawiadomienia (wezwania) wystawione wobec zobowiązanych, którzy nie mogli wykupić biletu z powodu nieprawidłowej pracy parkomatu potwierdzonej w systemie informatycznym w zakładce „historia alarmów,, lub w przypadku potwierdzenia awarii przez osobę kontrolującą lub pracowników Straży Miejskiej;
- 3) zawiadomienia (wezwania) wystawione na pojazd zwolniony z wnoszenia opłat;
- 4) zawiadomienie (wezwanie) z błędem np. w numerze rejestracyjnym pojazdu, brak dokumentacji fotograficznej;
- 5) kolejne zawiadomienia (wezwania) wystawione dwa lub więcej razy dla jednego pojazdu;
- 6) zawiadomienie (wezwanie) wystawione na pojazd, którym porusza się osoba uprawniona do zerowej stawki;

- 7) zawiadomienia (wezwanie) wystawione ze względu na omyłkowo wpisany nr rejestracyjny pojazdu do systemu płatności mobilnej;
- 8) zawiadomienie (wezwanie) wystawione na właściciela pojazdu, który nie był już jego posiadaczem w dniu wystawienia wezwania po przedłożeniu umowy kupna – sprzedaży z potwierdzeniem wyrejestrowania we właściwym wydziale komunikacyjnym.

**§ 4. 1. Reklamacje składa się pisemnie:**

- 1) drogą elektroniczną na adres: [parkingi@czarnkow.pl](mailto:parkingi@czarnkow.pl) ;
- 2) pocztą tradycyjną na adres Urząd Miasta Czarnków, Pl. Wolności 6, 64 -700 Czarnków;
- 3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Miasta Czarnków.

**2. Reklamacja powinna zawierać:**

- 1) imię, nazwisko i adres pocztowy wnoszącego reklamację;
- 2) nr rejestracyjny pojazdu;
- 3) nr wezwania opłaty do uiszczenia opłaty dodatkowej, datę zdarzenia;
- 4) udokumentowane uzasadnienie reklamacji.

**3. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są bezzwłocznie w kolejności ich wpływu.**

4. Odpowiedzi na reklamację wysyłane są listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną, w zależności od potrzeby, sposobu złożenia reklamacji czy życzenia wnioskodawcy. Na życzenie zainteresowanego złożone oryginały dokumentów odsyła się pocztą wraz z odpowiedzią.

**§ 5.** Zobowiązany w przypadku otrzymania negatywnej odpowiedzi na złożoną pisemnie reklamację zobowiązany jest w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania odpowiedzi do uregulowania należności z tytułu nieuiszczenia opłaty dodatkowej. Brak terminowej opłaty stanowi podstawę do wszczęcia postępowania egzekucyjnego, w trakcie którego argumenty podnoszone przy reklamacji, a także niewymienione w zarządzeniu okoliczności, mogą być zgłoszone jako zarzuty na etapie postępowania egzekucyjnego.

**§ 6.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**§ 7.** Wykonanie uchwały powierzam stanowisku ds. egzekucji Zespołu Gospodarki Miejskim Zasobem Mieszkaniowym.