

Zarządzenie Nr K/113/09
Burmistrza Trzebiatowa
z dnia 28 grudnia 2009 r.

**w sprawie szczegółowego trybu postępowania ze skargami i wnioskami
składanymi do Urzędu Miejskiego w Trzebiatowie**

Na podstawie art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego /Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.^{1/} oraz § 23 pkt 1 lit. b, § 35 ust. 6 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Trzebiatowie, nadanego Zarządzeniem nr 95/09 Burmistrza Trzebiatowa z dnia 10 listopada 2009 r., zarządzam, co następuje:

§ 1. W celu uregulowania szczegółowych zasad i trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków składanych do Urzędu Miejskiego w Trzebiatowie, wprowadzam Instrukcję w sprawie szczegółowego trybu postępowania ze skargami i wnioskami składanymi do Urzędu Miejskiego w Trzebiatowie, stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia i nadzorowanie przestrzegania Instrukcji powierzam Sekretarzowi Trzebiatowa.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2010 r.

BURMISTRZ TRZEBIATOWA

Sławomir Ruszkowski

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, Dz. U. z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 169, poz. 1387 i Nr 153, poz. 1271, Dz. U. z 2003 r. Nr 130, poz. 1188, Nr 170, poz. 1660, Dz. U. z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, Dz. U. z 2005 r. Nr 78, poz. 682, Nr 181, poz. 1524 i Nr 64, poz. 565, Dz. U. z 2008 r. Nr 229, poz. 1539 oraz Dz. U. z 2009 r. Nr 195, poz. 1501.

I N S T R U K C J A

w sprawie szczegółowego trybu postępowania ze skargami i wnioskami składanymi do Urzędu Miejskiego w Trzebiatowie

I. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 1. O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Miejskiego jest skargą, wnioskiem, czy podaniem, decydują Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:

- 1/ przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 2/ przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania obywateli lub wystąpienia obywateli.

§ 3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

§ 4. 1. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

2. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

§ 5. 1. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

2. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Miejskiego powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.

§ 6. Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli powinny być kierowane przez Sekretariat lub Punkt Obsługi Interesantów do Burmistrza, Zastępcy Burmistrza lub Sekretarza, którzy ustalają, czy pismo zawiera skargę, wniosek, czy też jest podaniem w indywidualnej sprawie.

§ 7. Podania w sprawach indywidualnych rejestrowane są w dzienniku korespondencji i dekretowane do właściwego referatu lub kierowane do jednostki podległej.

§ 8. Wszystkie skargi i wnioski, według dat wpływów, podlegają obowiązkowej rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków /CRSiW/ prowadzonym przez Sekretariat, bez względu na formę i miejsce złożenia, zakładanym w każdym roku kalendarzowym.

§ 9. 1. Skargi, których przedmiotem są zadania lub działalność Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych Sekretariat ewidencjonuje się w CRSiW i po opatrzeniu pieczęcią wpływu sporządza kserokopię skargi, którą niezwłocznie przedkłada się Przewodniczącemu Rady Miejskiej oraz właściwemu merytorycznie referatowi.

2. Właściwy referat, w terminie 7 dni od doręczenia skargi, przygotowuje wyjaśnienia, określające stanowisko Burmistrza oraz kompletuje akta i przedkłada Burmistrzowi do akceptacji; wyjaśnienia powinny odnosić się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze oraz powinny zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne proponowanego stanowiska.

3. Stanowisko Burmistrza, określone w ust. 2, Sekretariat niezwłocznie przekazuje Kierownikowi Biura Rady Miejskiej.

4. Po rozpatrzeniu skargi przez Radę Miejską, Kierownik Biura Rady Miejskiej zawiadamia skarżącego o sposobie rozpatrzenia wniesionej skargi /przekazując kopię uchwały Rady Miejskiej stwierdzającej zasadność lub bezzasadność skargi/ oraz przekazuje do Sekretariatu kopię podjętej uchwały wraz z jej uzasadnieniem faktycznym i prawnym.

5. Pozostałe skargi skierowane do Rady Miejskiej, Kierownik Biura Rady Miejskiej przekazuje Burmistrzowi, zawiadamiając o tym skarżącego.

§ 10. Skargi i wnioski odnoszące się do Referatów i pracowników Urzędu Miejskiego oraz jednostek podległych Burmistrzowi rozpatrywane są przez Burmistrza, Zastępcę Burmistrza lub bezpośrednich przełożonych.

§ 11. Czynności dotyczące rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków, w tym w szczególności:

- 1/ przyjmowanie skarżących i wnioskodawców,
 - 2/ badanie zasadności składanych skarg i wniosków,
 - 3/ udzielanie odpowiedzi skarżącemu lub wnioskodawcy,
- są realizowane przez Kierownictwo Urzędu oraz Kierowników Referatów Urzędu.

§ 12. Burmistrz /Zastępca Burmistrza, Sekretarz/ przekazuje sprawę do załatwienia właściwemu Referatowi Urzędu.

§ 13. Jeżeli w piśmie zawierającym skargę lub wniosek obywatel wnioskuje o indywidualne spotkanie z Burmistrzem lub Zastępcą Burmistrza, Sekretariat informuje zainteresowanego o wyznaczonym terminie spotkania.

§ 14. 1. Do obowiązków Kierowników Referatów załatwiających skargi i wnioski należy:

- 1/ wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku i czuwanie nad prawidłowym i terminowym załatwieniem,
- 2/ udzielenie odpowiedzi na skargę lub wniosek zgodnie z terminami określonymi w kpa.

2. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne Referaty Urzędu, Sekretariat sporządza i przekazuje właściwym Referatom wyciągi z części skargi lub wniosku dotyczących ich właściwości /zakres udziału każdego z nich w przygotowaniu odpowiedzi i sposób współdziałania wskazuje Sekretarz/. Po załatwieniu wszystkich spraw przez poszczególne Referaty, Sekretariat przygotowuje odpowiedź na podstawie uzyskanych wyjaśnień, informacji i przesyła wnoszącemu skargę lub wniosek.

§ 15. Skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio przez dany Referat na piśmie lub ustnie do protokołu są niezwłocznie zgłaszane do zarejestrowania w CRSiW.

§ 16. Interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez:

- 1/ Burmistrza lub Zastępcę Burmistrza – w poniedziałki i środy w godz. 15⁰⁰ – 16⁰⁰
- 2/ Sekretarza, Kierowników Referatów – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu, w ramach możliwości czasowych.

§ 17. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół.

2. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie.

3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia interwencji, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik Sekretariatu wpisuje do rejestru skarg i wniosków.

§ 18. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący.

II. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNISKÓW

§ 19. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie /do siedmiu dni od otrzymania/ właściwym organom z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 20. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Urzędu nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty Sekretariat przechowuje w oddzielnej teczce.

§ 21. Jeżeli Urząd nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik Sekretariatu powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przygotować postanowienie w sprawie przekazania skargi lub wniosku do organu właściwego, powiadamiając o tym wnoszącego.

§ 22. Jeżeli skarga lub wniosek nie została wniesiona do organu właściwego, a z treści skargi lub wniosku nie można ustalić adresata, lub kiedy z treści wynika, że adresatem są organy wymiaru sprawiedliwości, należy skargę lub wniosek odesłać wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

§ 23. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu z tym, że na przełożonym ciąży obowiązek zawiadomienia Burmistrza o sposobie jej załatwienia. O przekazaniu skargi należy powiadomić skarżącego.

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

§ 25. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy, podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

§ 26. 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 daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 27. Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu jednego miesiąca.

§ 28. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone w terminie do 14 dni.

§ 29. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie Referatu Urzędu Miejskiego lub podległej jednostki, pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu z przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę, wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego i uzyskania akceptu odpowiedniego organu /Burmistrza lub Zastępcy Burmistrza/.

§ 30. Obowiązkiem Referatu, którego dotyczy wniosek jest przekazanie do Sekretariatu informacji o sposobie i terminie jego załatwienia. Sekretariat sporządza okresowe analizy i przekazuje informacje Burmistrzowi.

§ 31. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 32. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych.

III. SPOSÓB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI I WNIOSKI

§ 33. 1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać :

1/ oznaczenie organu, od którego pochodzi,

2/ wskazanie w jaki sposób została załatwiona /pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco/,

3/ podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne.

§ 34. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O tym fakcie należy powiadomić organ wyższego stopnia.

§ 35. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

IV. SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI

§ 36. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Urzędu Miejskiego oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje i przechowuje Sekretariat w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 37. Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. z późn. zm. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 056.

V. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁATWIANIEM SKARG I WNIOSKÓW

§ 38. Wojewoda sprawuje nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne.

§ 39. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg, wniosków i listów prowadzi Sekretarz, a wynikające wnioski przedstawia Burmistrzowi.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 40. W sprawach nieuregulowanych w instrukcji, stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego /Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.²/ oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz.U. Nr 5, poz. 46/.

BURMISTRZ TRZEBIATOWA

Sławomir Ruszkowski

² Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, Dz. U. z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 169, poz. 1387 i Nr 153, poz. 1271, Dz. U. z 2003 r. Nr 130, poz. 1188, Nr 170, poz. 1660, Dz. U. z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, Dz. U. z 2005 r. Nr 78, poz. 682, Nr 181, poz. 1524 i Nr 64, poz. 565, Dz. U. z 2008 r. Nr 229, poz. 1539 oraz Dz. U. z 2009 r. Nr 195, poz. 1501.