

**Zarządzenie Nr 4/15
Burmistrza Ustrzyk Dolnych
z dnia 8 stycznia 2015 r.**

w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów.

Na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 z późn. zm.), postanawiam co następuje:

§ 1.

Wprowadzić do stosowania instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów w Urzędzie Miejskim w Ustrzykach Dolnych stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ


mgr Bartosz Komowicz

INSTRUKCJA W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW OD INTERESANTÓW W URZĘDZIE MIEJSKIM W USTRZYKACH DOLNYCH

Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego (Dział VIII - Skargi i Wnioski) oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).

I. KLASYFIKACJA SKARG I WNIOSKÓW

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

a) skarga

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 (art. 227 Kpa).

b) wniosek

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 Kpa).

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. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.
5. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

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

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

4. Podania w sprawach indywidualnych rejestrowane są w dzienniku podawczym i dekretowane do właściwej komórki organizacyjnej lub kierowane do jednostki podległej.

5. Termin załatwiania wystąpień, podań w sprawach indywidualnych - zgodnie z art. 35 kpa.

6. Rejestracja skarg i wniosków następuje w dzienniku znajdującym się w Wydziale Organizacyjnym.

7. Załatwianie skarg, wniosków w terminach określonych przepisami prowadzi wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego.

8. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu Miejskiego oraz jednostek podległych Burmistrzowi. Skargi te rozpatruje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, lub bezpośredni przełożeni.

9. Skargi na Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej i rozpatrywane przez Radę Miejską.

10. Jeżeli w piśmie zawierającym skargę lub wniosek obywatel wnioskuje o indywidualne spotkanie z Burmistrzem lub Zastępcą Burmistrza, Wydział Organizacyjny przesyła niezwłocznie informację zainteresowanemu o terminie ustalonego spotkania.

11. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:

a) **Burmistrza** w każdy wtorek w godz. 13⁰⁰ – 14⁰⁰
i w każdy czwartek w godz. 9⁰⁰ - 10⁰⁰

b) **Zastępcę Burmistrza** w każdy poniedziałek w godz. 9⁰⁰ – 10⁰⁰
i w każdą środę w godz. 13⁰⁰ - 14⁰⁰

c) **Kierowników komórek organizacyjnych** – od poniedziałku do piątku
w godzinach pracy Urzędu.

12. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół – stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszej Instrukcji.

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

12. 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 Wydziału Organizacyjnego wpisuje do rejestru skarg i wniosków.

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

14. Protokół z przyjęcia indywidualnej prośby o pomoc lub interwencję rejestruje się w dzienniku podawczym Urzędu Miejskiego i nadaje tryb załatwiania ustalany przez przyjmującego prośbę.

III. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Miejski do którego wniesiono skargę lub wniosek 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.

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

3. Jeżeli Urząd Miejski nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Ogólno-Organizacyjnego powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przygotować postanowienie w sprawie przekazania skargi lub wniosku do organu właściwego, powiadamiając o tym wnoszącego.

4. 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.

5. 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 (art. 232 Kpa).

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

7. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy pozostawia się bez rozpatrzenia.

8. 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.

9. Zgodnie z art. 237 § 1 Kpa organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu jednego miesiąca.

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

11. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej 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).

12. Obowiązkiem komórki organizacyjnej, którego dotyczy wniosek jest przekazanie do Wydziału Organizacyjnego informacji o sposobie i terminie jego załatwienia. Wydział Organizacyjny sporządza okresowe analizy i przekazuje informacje Burmistrzowi Ustrzyk Dolnych.

13. Zgodnie z art. 237 § 2 Kpa posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

14. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy (art. 36 Kpa).

15. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych (art. 38 Kpa).

IV. SPOSÓB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI I WNIOSKI

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę (art. 237 Kpa).

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wskazanie w jaki sposób została załatwiona,
- podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (art. 238 § 1 Kpa).

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne (art. 238 § 1 Kpa).

4. 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 (art. 239 § 1 Kpa). O tym fakcie należy powiadomić organ wyższego stopnia (art.239 § 2 Kpa - Wojewoda Podkarpacki)

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

V. SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI

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

2. Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.) - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 1510. Rejestr skarg i wniosków oraz analizy i oceny są oznaczone symbolem A.

Pozostała dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków przekazywanych wg właściwości oznaczona jest symbolem B5 i oznacza dokumentację o czasowym znaczeniu praktycznym, która po upływie 5 lat podlega brakowaniu.

VI. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁĄTWIANIEM SKARG I WNIOSKÓW

1. Wojewoda sprawuje nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne (art. 258 § 1 pkt.5 Kpa).

2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg, wniosków prowadzi Sekretarz Gminy, a wynikające wnioski przedstawia Burmistrzowi Ustrzyk Dolnych.