

BURMISTRZ MIASTA I GMINY
w Nakle nad Notecią

Zarządzenie Nr 54/2005

Burmistrza Miasta i Gminy
w Nakle nad Notecią

z dnia 30 maja 2005.

**w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków ludności.**

Na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. nr 142 poz.
1591 z późn. zm.)

zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania oraz załatwiania
skarg i wniosków od mieszkańców stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Nakło nad Notecią 30 maja 2005.

BURMISTRZ

Piotr Centala

radca prawny

Mirosław Klimkiewicz
OIRP Bydgoszcz

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Burmistrza Miasta i Gminy w Nakle nad Notecią
 nr 54/2005 z 30 maja 2005 r.

**INSTRUKCJA W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA ORAZ
 ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW MIESZKAŃCÓW**

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

I. KLASYFIKACJA SKARG I WNIOSKÓW

1. O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Miasta i Gminy jest skargą, wnioskiem, czy podaniem decyduje 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 nieujawnieni osobom trzecim 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, telegraficznie, dalekopisem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta i Gminy powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
3. Wszystkie pisemne wystąpienia mieszkańców powinny być kierowane przez Wydział Organizacyjny i Obsługi Mieszkańców 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 zakładanym w każdym roku kalendarzowym znajdującym się w Wydziale Organizacyjnym i Obsługi Mieszkańców.
7. Załatwianie skarg, wniosków w terminach określonych przepisami prowadzi wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego i Obsługi Mieszkańców.
8. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu Miasta i Gminy 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 mieszkaniec wnioskuje indywidualnie o spotkanie z Burmistrzem lub Zastępcą Burmistrza, Wydział Organizacyjny i Obsługi Mieszkańców przesyła niezwłocznie informację zainteresowanemu o terminie ustalonego spotkania.
11. Mieszkańcy przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:
 - a) Burmistrza – wtorki w godz. 11.00 – 13.00
 - b) Zastępcę Burmistrza – wtorki w godz. 11.00 – 13.00
 - c) Naczelnicy, Kierownicy komórek organizacyjnych – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu.
12. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjmując sporządzając z jej przyjęcia protokół.
- 12.2. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie.
- 12.3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia interwencji, imię i nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik Wydziału Organizacyjnego i Obsługi Mieszkańców 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 Miasta i Gminy i nadaje tryb załatwiania ustalony przyjmującego prośbę.

III. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Miasta i Gminy 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 Miasta i Gminy nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty Wydział Organizacyjny i Obsługi Mieszkańców przechowuje w oddzielnej teczce.

3. Jeżeli Urząd Miasta i Gminy nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego i Obsługi Mieszkańców powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przygotować zawiadomienie 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 podrzędności służbowej.
7. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.
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 nie usunięcie 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 1 miesiąca.
10. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone w terminie 14 dni.
11. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Urzędu Miasta i Gminy 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 i Obsługi Mieszkańców informacji o sposobie i terminie jego załatwienia. Wydział Organizacyjny i Obsługi Mieszkańców sporządza okresowe analizy i przekazuje informacje Burmistrzowi Miasta i Gminy.
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 wskazać 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. 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 (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco)
 - podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (art. 238 § 1 kpa).
3. Zawiadomienie o negatywnym załatwianiu sprawy powinno zawierać dodatkowo 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).
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 Miasta i Gminy oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w Wydziale Organizacyjnym i Obsługi Mieszkańców w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r. z późn. zm.. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 056. Rejestr skarg i wniosków oraz analizy i oceny są oznaczone symbolem A.
Pozostała dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków prowadzonym nadzorem i kontrolą oznaczona jest symbolem B3 i oznacza dokumentację o czasowym znaczeniu praktycznym, która po upływie 3 lat podlega brakowaniu.

VI. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁATWIANIEM 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 i listów prowadzi Sekretarz Miasta i Gminy, a wynikające z kontroli wnioski przedstawia Burmistrzowi Miasta i Gminy.