

ZARZĄDZENIE NR 0050.37.2017
BURMISTRZA MIASTA I GMINY WLEŃ

z dnia 10 kwietnia 2017 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Wleń

Na podstawie art. 227 – 247 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. z 2016 r. poz. 23 ze zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r Nr 5 poz. 46 ze zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Wleń, której treść stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Wleń.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta i Gminy
Wleń

Artur Zych

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE MIASTA I GMINY WLEŃ

§ 1. Ilekroć w Procedurze przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Wleń, zwanej dalej „Procedurą” jest mowa o:

- 1) Kodeksie – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2) Kierownika jednostki – oznacza to Burmistrza Miasta i Gminy Wleń;
- 3) Osobie przyjmującej i koordynującej – należy przez to rozumieć Inspektora ds. Rady i Kadr;
- 4) Urzędzie, Jednostce – należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy Wleń.

§ 2. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pocztą elektroniczną na adres e-mail;
- 2) pisemnie na adres Urzędu;
- 3) ustnie.

2. Skargi wpływające pisemnie lub drogą elektroniczną są rejestrowane w dzienniku korespondencji, dostarczane Burmistrzowi, a następnie przekazywane osobie przyjmującej i koordynującej.

3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustanie do Burmistrza, przyjmujący sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie (załącznik Nr 1 do niniejszej Procedury).

4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.

5. Przyjmujący potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

6. Pracownik Urzędu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Burmistrzowi.

7. Skargi i wnioski oraz inne pisma i dokumenty z nimi związane rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw.

8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

9. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.

10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczbę porządkową,
- 2) tytuł stanowiący zwięzłe odniesienie się do treści sprawy,
- 3) nazwę podmiotu, od którego sprawa wpłynęła,
- 4) datę pisma wszczynającego sprawę,
- 5) datę wszczęcia sprawy,
- 6) datę ostatecznego załatwienia sprawy,

7) uwagi (w tym informacje dotyczące sposobu załatwienia sprawy).

§ 3. Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Burmistrz.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Kierownika jednostki jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Kierownik jednostki wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 4. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Burmistrz lub osoba przez niego upoważniona.

2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Kierownik jednostki lub osoba upoważniona zbiera niezbędne materiały.

3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik Nr 2 do niniejszej Procedury);
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowym potwierdzonym jej wysłaniem (załącznik Nr 3 do niniejszej Procedury);
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- 1) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
 - 2) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
 - 3) imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u Inspektora ds. Rady i Kadr.

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

§ 5. Skargi i wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani
zam.
tel.
złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis wnoszącego)

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

.....
(miejscowość, data)

**NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego**

przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi: znak sprawy

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną, jeżeli skarga/wniosek została
załatwiona odmownie)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

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

Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp).;*

.....

.....

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

Znak sprawy..... ,
dnia

ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSEK

Pan/Pani

.....

.....

Na podstawie **art. 237 § 3** (skarga) / na podstawie **art. 244 § 2** (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23 ze zm.) zawiadamiam, że skarga/wniosek Pana/Pani..... z dnia.....
dotycząca/y

.....
jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y).

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

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

Pouczenie:

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

.....

(podpis Burmistrza)