

ZARZĄDZENIE NR 1661/2013
BURMISTRZA MIASTA I GMINY NAKŁO NAD NOTECIĄ

z dnia 24 września 2013 r.

**w sprawie: wprowadzenia Regulaminu w sprawie trybu i zasad przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków**

Na podstawie: art. 33ust.3, i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 2013 r., poz. v594 z późn. zm.) oraz 223§ 1 kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013r. poz. 267) zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadzam Regulamin w sprawie trybu i zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków stanowiący załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie nr 54/2005 z dnia 30 maja 2005 r. w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków ludności.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Stanisław Napierata

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr

Burmistrza Miasta i Gminy Nakło nad Notecią

z dnia 24 września 2013 r.

Regulamin w sprawie trybu i zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

I. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków uregulowany jest w dziale VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz w Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Procedura skargowa jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym postępowaniem kontrolno - wyjaśniającym.

3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) **skardze** - rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
- 2) **wniosku** - pismo, którego przedmiotem w szczególności są sprawy ulepszenia organizacji, wzmacniania praworządności, usprawnienia pracy Urzędu oraz lepszego zaspokojenia potrzeb ludności;
- 3) **dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy** - rozumie się przez to w szczególności wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej, a mające istotne znaczenia dla wyjaśnienia sprawy;
- 4) **skardze na pracownika Urzędu** - rozumie się przez to skargę, której przedmiotem jest naruszenie przez pracownika Urzędu Miasta i Gminy w Nakle nad Notecią zasad etyki, sumienności lub staranności zawodowej poprzez działanie niezgodne z prawem, zaniechanie działań lub zaniedbanie w wykonywaniu zadań publicznych lub interesów skarżącego;
- 5) **kierownikowi komórki organizacyjnej** - należy przez to odpowiednio rozumieć: Dyrektorów Wydziałów, Kierownika Biura, Kierownika Referatu, Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego, Komendanta Straży Miejskiej;
- 6) **komórce organizacyjnej** - należy przez to rozumieć: Wydziały, Referaty, Biura, Zespoły, Urząd Stanu Cywilnego, Straż Miejską oraz Samodzielne stanowiska.

II. Kwalifikacja skargi lub wniosku.

§ 2. 1. O tym czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje nie forma zewnątrz, ale treść pisma.

2. Wszystkie pisma noszące znamiona skargi lub wniosku wniesione do Urzędu Miasta i Gminy przekazywane są do Burmistrza, a w przypadku jego nieobecności do Z-cy Burmistrza w celu skierowania do osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi lub wniosku.

3. Skargi lub wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej a nie zostały uprzednio zarejestrowane należy niezwłocznie przekazać Kierownikowi Biura Obsługi Mieszkańców w celu nadania im odpowiedniego biegu.

4. Skargi i wnioski są rejestrowane w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Biuro Obsługi Mieszkańców.

5. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania.

6. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu skarżącego lub wnioskodawcy, zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków na wskazany adres poczty elektronicznej.

7. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania mieszkańców rejestrowane w dzienniku podawczym i dekretowane do właściwej komórki organizacyjnej lub kierowane do jednostki podległej.

III. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Burmistrz lub upoważniony przez niego pracownik Urzędu przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki, w godz. od 10:00 do 13:00.

2. W pozostałe dni skargi i wnioski mieszkańcy mogą składać w Biurze Obsługi Mieszkańców w godzinach pracy Urzędu.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone osobiście na piśmie, za pośrednictwem komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

4. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu określa załącznik nr 1.

5. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Urzędu uznaje się dzień ich wniesienia do Urzędu z zastrzeżeniem ust.6.

6. W przypadku skarg lub wniosków przesyłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Urzędu w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu będzie to dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez skarżącego lub wnioskodawcę.

7. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 4, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi (określony w art. 237 § 1 KPA) lub wniosku (określony w art. 244 § 1 KPA) z zastrzeżeniem ust. 8.

8. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku przez posła na Sejm, senatora lub radnego we własnym imieniu albo w imieniu innej osoby, data wpływu rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi i wniosku, zgodnie z art. 237 § 2 i 247 KPA.

9. Kierownik Biura Obsługi Mieszkańców rejestruje przekazywane przez Burmistrza lub Z-cę Burmistrza skargi i wnioski w Rejestrze skarg i wniosków.

IV. Rozpatrywanie i załatwianie skarg lub wniosków.

§ 4. 1. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Miasta i Gminy powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.

2. Skargi na Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Sekretariat i rozpatrywane są przez Radę Miejską. W przypadku, gdy Rada Miejska w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku wystąpi do Burmistrza z prośbą o udzielnie wyjaśnień lub pisemne stanowisko, dokumentacje niezbędną do rozpatrzenia skargi przygotowuje właściwa komórka organizacyjna Urzędu wskazana przez Sekretarza Miasta i Gminy w terminie nie dłuższym niż 7 dni od otrzymania polecenia. Projekt odpowiedzi podpisuje Sekretarz.

3. Skargi na Zastępców Burmistrza, Sekretarza Miasta i Gminy, Skarbnika Miasta i Gminy rozpatruje Burmistrz.

4. Skargi na Dyrektorów komórek organizacyjnych i na pracowników zajmujących samodzielne stanowiska rozpatruje Burmistrz lub Sekretarz.

5. Skargę na pracownika można przekazać do rozpatrzenia jego przełożonemu służbowemu. Przełożony zobowiązany jest do zawiadomienia Burmistrza o sposobie rozpatrzenia skargi.

6. Skargi na działalność spółek: z ograniczoną odpowiedzialnością lub akcyjnych z udziałem Gminy Nakło nad Notecią rozpatruje Burmistrz przy pomocy komórki organizacyjnej zajmującej się nadzorem właścicielskim.

7. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy Kierownik Biura Obsługi Mieszkańców zawiadamia o tym właściwe komórki organizacyjne, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie oraz prośbę o przekazanie niezbędnej dokumentacji i przygotowuje ostateczny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.

8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Burmistrz rozpatruje sprawę zgodnie z właściwością, a pozostałe sprawy przekazuje innym organom niezwłocznie tj. w ciągu siedmiu dni od daty wpływu, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając przy tym pisemnie skarżącego lub wnioskodawcę.

9. W przypadku złożenia skargi na funkcjonowanie komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostki organizacyjnej Gminy, na polecenie Burmistrza przeprowadza się postępowanie wyjaśniające i kontrolne.

V. Sposoby załatwiania skarg i wniosków.

§ 5. 1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 KPA.

2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 KPA.

3. Zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi przesyła się skarżącemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie przewidzianym przepisami prawa w zakresie załatwiania skarg i wniosków.

4. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

5. Akta załatwionych skarg przechowywane są w Biurze Obsługi Mieszkańców, a następnie przekazywane do Archiwum Zakładowego.

6. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:

- 1) zapewnienie wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
- 2) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
- 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- 4) przekazywania wszelkiej niezbędnej dokumentacji i informacji koniecznych do rozpatrzenia sprawy;

5) w przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach komórek organizacyjnych i jednostek organizacyjnych Gminy Kierownik Biura Obsługi Mieszkańców informuje Sekretarza o nieprawidłowościach. Sekretarz podejmuje działania naprawcze mające na celu wyeliminowanie stwierdzonych uchybień.

7. Pracownik, który z nieuzasadnionych przyczyn niewłaściwie i nieterminowo rozpoznał skargę lub wniosek podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa.

8. Pracownik Urzędu, na którego została wniesiona uzasadniona skarga, podlega odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa.

9. Kierownicy komórek organizacyjnych przedkładają Sekretarzowi informację zwrotną o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinarnych.

10. 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).

VI. Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

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

2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków prowadzi Sekretarz Miasta i Gminy, a wynikające z kontroli wnioski przedstawia Burmistrzowi.

VII. Sprawozdania i postanowienia końcowe.

§ 7. 1. Kierownik Biura Obsługi Mieszkańców przedkłada Sekretarzowi roczne sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków.

2. W kwestiach nieuregulowanych w Zarządzeniu stosuje się Kodeks Postępowania Administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr

.....

Burmistrza Miasta i Gminy Nakło nad Notecią
z dnia 24 września 2013 r. **Protokół przyjęcia**
skargi lub wniosku

Protokół przyjęcia skargi lub wniosku

w dniu.....w Urzędzie Miasta i Gminy w Nakle nad Notecią

Pan(i).....

zamieszkały/zamieszkała.....

wnosi do protokołu skargę/wniosek następującej treści:

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

(podpis przyjmującego/protokolującego)

(podpis wnoszącego)