

**ZARZĄDZENIE NR 52/2019**  
**BURMISTRZA MIASTA I GMINY JABŁONOWO POMORSKIE**

z dnia 9 sierpnia 2019 r.

**w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy  
Jabłonowo Pomorskie**

Na podstawie art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096) oraz w związku z rozporządzeniem 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) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Zarządzenie określa organizację przyjmowania, tryb rozpatrywania skarg i wniosków oraz sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie, zwanym dalej „Urzędem”.

**§ 2.** Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

**§ 3. 1.** Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Burmistrz Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie, zwany dalej „Burmistrzem”.

2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji Sekretarza Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie, zwanego dalej „Sekretarzem”.

**§ 4.** Przyjmuje się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 5.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta i Gminy

**Przemysław Piotr Górski**

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie**

### **Rozdział 1.**

#### **Akty prawne mające zastosowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków**

**§ 1.** Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków składanych w Urzędzie stosuje się następujące przepisy prawne:

- 1) ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 2096);
- 2) Rozporządzenie 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);
- 3) Rozporządzenie 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. U. z 2011 r., Nr 14, poz. 67).

### **Rozdział 2.**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 2.** W Urzędzie przy ul. Głównej 28 w Jabłonowie Pomorskim wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Burmistrza w środy od godz. 9.30 do godz. 12.30 oraz po uprzednim telefonicznym uzgodnieniu w innym terminie.

**§ 3.** Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub Skarbnik przyjmują skargi i wnioski w siedzibie Urzędu w godzinach pracy Urzędu, tj.:

- 1) od godz. 7.30 do godz. 17.00 w poniedziałki;
- 2) od godz. 7.30 do godz. 15.30 od wtorku do czwartku;
- 3) od godz. 7.30 do godz. 14.00 w piątki.

**§ 4.** Przewodniczący Rady Miejskiej Jabłonowa Pomorskiego przyjmuje skargi i wnioski w siedzibie Urzędu w środy od godziny 8.00 do godziny 10.00.

**§ 5.** Na tablicy ogłoszeniowej w siedzibie Urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.

**§ 6.** Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie na adres: Urząd Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie, ul. Główna 28, 87-330 Jabłonowo Pomorskie lub za pomocą telefaksu o numerze: 566979001, poczty elektronicznej o adresie: sekretariat@jablonowopomorskie.pl, a także ustnie do protokołu, który powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę lub wniosek;
- 2) imię i nazwisko oraz miejsce zamieszkania wnoszącego skargę lub wniosek;
- 3) wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty;
- 4) wykaz dokumentów lub kopii dokumentów załączonych do protokołu;
- 5) podpis osoby wnoszącej skargę lub wniosek;

6) podpis pracownika przyjmującego skargę lub wniosek.

§ 7. Pracownik Urzędu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Burmistrzowi, Zastępcy Burmistrza lub Sekretarzowi.

§ 8. W Urzędzie prowadzony jest rejestr skarg i wniosków zawierający następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) dane nadawcy;
- 4) adres nadawcy;
- 5) przedmiot sprawy;
- 6) sposób załatwienia skargi/wniosku;
- 7) data załatwienia skargi/wniosku;
- 8) uwagi.

§ 9. Skargi i wnioski przyjmuje i koordynuje ich rozpatrywanie, prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą, stanowisko wskazane do realizowania tego zadania w Referacie Organizacyjnym Urzędu.

§ 10. 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.

§ 11. Stanowisko, o którym mowa w § 9, sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

§ 12. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Miejskiej Jabłonowa Pomorskiego prowadzi pracownik właściwy do spraw obsługi rady miejskiej.

### **Rozdział 3.**

#### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

§ 13. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Sekretarz, który po zadekretowaniu przekazuje je na stanowisko, o którym mowa w § 9.

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

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, pracownik zajmujący stanowisko, o którym mowa w § 9, wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi lub wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu, należy zarejestrować, a następnie z pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.

5. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, załatwiane są następująco:

- 1) Burmistrz rozpatruje sprawy należące do jego właściwości;
- 2) pozostałe skargi lub wnioski stanowisko, o którym mowa w § 9, przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając im odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

## **Rozdział 4.**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 14.** 1. Skargi lub wnioski rozpatruje Burmistrz lub osoby przez niego upoważnione.

2. Odpowiedzi na skargi oraz wnioski podpisuje Burmistrz lub osoba upoważniona do rozpatrzenia skargi lub wniosku, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Odpowiedzi na skargi oraz wnioski wniesione przez posła, senatora lub radnego są podpisywane przez Burmistrza.

**§ 15.** Wyjaśniając skargę lub wniosek sporządza się następującą dokumentację:

- 1) notatki służbowe informujące o wynikach postępowania wyjaśniającego zawierające:
  - a) imiona i nazwiska osób prowadzących postępowania wyjaśniające,
  - b) ustalony stan faktyczny z odniesieniem do obowiązującego stanu prawnego,
  - c) poczynione spostrzeżenia i wnioski,
  - d) podpisy osób sporządzających notatki;
- 2) materiały w postaci uwierzytelnionych kopii dokumentów, fotografie, filmy zrobione lub zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku.

**§ 16.** Odpowiedź do wnoszącego skargę lub wniosek powinna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wyczerpującą informację o sposobie rozstrzygnięcia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku;
- 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie.

**§ 17.** 1. Dokumentację rozpatrywanej skargi lub wniosku stanowi:

- 1) złożona skarga lub wniosek;
- 2) dokumentacja, o której mowa w § 15;
- 3) odpowiedź do wnoszącego wniosek lub skargę, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia;
- 4) urzędowe potwierdzenie dostarczenia odpowiedzi (zwrotne potwierdzenie odbioru);
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest zgodnie z obowiązującymi przepisami.

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

## **Rozdział 5.**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 19.** 1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

3. W terminie 7 dni należy:

- 1) przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga lub wniosek została skierowana niewłaściwie;

- 2) przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku;
- 6) udzielić niezmienionej w treści odpowiedzi wnoszącemu skargę lub wniosek, w przypadku ponowienia skargi lub wniosku bez wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **Rozdział 6.**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 20.** W sprawach nieunormowanych niniejszą Procedurą oraz aktami prawnymi wymienionymi w § 1 stosuje się inne przepisy prawne mogące mieć wpływ na rozpatrzenie skargi lub wniosku.