

# Zarządzenie Nr 85/2015

## Burmistrza Sulejowa

z dnia 15 czerwca 2015 r.

### w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie

Na podstawie art. 33 ust 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2013 r. poz. 594, poz. 645, poz. 1318; z 2014 r. poz. 379, poz. 1072), art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U z 2013 r. poz. 267; z 2014 r. poz. 183; z 2015 r. poz. 211, poz. 702), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U z 2002 Nr 5, poz. 46), zarządzam co następuje:

§ 1. Traci moc Zarządzenie Nr 136/2013 Burmistrza Sulejowa z dnia 30 października 2013 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków.

§ 2. Wprowadzam do stosowania Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie, stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się zastępcy Burmistrza Sulejowa.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Nie budzi zastrzeżeń pod  
-ględem formalno-prawnym

RADCA PRAWNY

Barbara Balcerek-Dojarczuk

BURMISTRZ

Wojciech Ostrowski

## **Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie**

Prawo do składania skarg i wniosków zagwarantowane jest w art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i przysługuje każdemu, kto posiada faktyczną możliwość wyrażenia i wniesienia w wymaganej formie, skargi lub wniosku w interesie społecznym, w imieniu własnym albo w imieniu innej osoby, ale zawsze za jej wyraźną zgodą. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U. Nr 5, poz. 46)

### **§ 1. Klasyfikacja skarg i wniosków**

1. Skarga ma na celu zwrócenie uwagi właściwym organom na wszelkie nieprawidłowości powstałe w wyniku działania lub zaniechania. Pomimo, iż k.p.a. nie posługuje się legalną definicją skargi, istotę skargi określa art.227 poprzez wskazanie jej przedmiotu. Katalog zachowań organów i ich pracowników, które mogą stanowić przedmiot skargi, nie ma charakteru wyczerpującego.

Przedmiotem skargi może być, min.:

- a) zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników,
- b) naruszenie praworządności,
- c) naruszenie interesów skarżących,
- d) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Stosownie do art. 246 k.p.a., przedmiotem skargi może być także nienależyte załatwienie wniosku bądź też niezłatwienie wniosku w terminie określonym przez ustawę albo wskazanym przez organ w zawiadomieniu.

2. Wnioskiem będzie wystąpienie jednostki lub grupy osób nie zawierające elementów krytycznych, ale zmierzające do wprowadzenia nowych rozwiązań w jakiejś dziedzinie lub do ulepszenia funkcjonowania podmiotów, do których jest skierowane, albo też do zmiany stanu prawnego. Wniosek może dotyczyć wszelkich spraw wchodzących w zakres zadań organów państwowych i samorządowych oraz organów organizacji społecznych, które wykonują zadania zlecone im przez państwo.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:

- a) ulepszenia organizacji,
- b) wzmocnienia praworządności,
- c) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
- d) ochrony własności,
- e) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg lub wniosków decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma. Prośby o pomoc lub interwencje w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako petycje lub wystąpienia obywateli.

## **§ 2. Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków**

1. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków wszczyna się z chwilą złożenia i przyjęcia skargi lub wniosku.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie w Referacie Biuro Obsługi Mieszkańców, jak również telegraficznie, za pomocą telefaksu, ustnie do protokołu, a także za pomocą poczty elektronicznej.

3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza z ich przyjęcia protokół.

3.1. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia zgłoszenia, imię, nazwisko (nazwę podmiotu) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.

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

3.3. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik przyjmujący zgłoszenie przekazuje do Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców celem jego rejestracji w rejestrze korespondencji oraz wpisania do rejestru skarg i wniosków.

4. Skargi na Burmistrza oraz kierowników jednostek organizacyjnych gminy, z wyjątkiem spraw dotyczących zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, przekazuje się do rozpatrzenia Radzie Miejskiej w Sulejowie.

5. Skargę na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza Gminy lub Skarbnika Gminy rozpatruje Burmistrz. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje kierownik Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców.

6. Skargę na działalność Kierowników Referatu rozpatruje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub Skarbnik zgodnie z podziałem nadzoru nad komórkami organizacyjnymi Urzędu.

7. Skargę na działalność pracowników Urzędu rozpatruje zgodnie z właściwością bezpośredni przełożony. Gromadzi on dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy i wraz ze swoją opinią przekazuje kierownikowi Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców, który sporządza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, które następnie przedkłada do podpisu Burmistrzowi, który podejmuje ostateczną decyzję w sprawie sposobu załatwienia skargi.

8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi, lub jeżeli, zawiadomienie zostało sporządzone w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwianiu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kodeksu postępowania administracyjnego.

9. Wnioski składane do Urzędu rozpatruje pracownik merytorycznie odpowiedzialny za rozpatrzenie sprawy, który przygotowuje projekt odpowiedzi na wniosek i przekazuje go kierownikowi Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców.

10. Kierownicy Referatów zobowiązani są do:

- 1) niezwłocznego przekazania kierownikowi Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców pisma mającego charakter skargi lub wniosku,
- 2) należytego i terminowego załatwiania skarg i wniosków,
- 3) przekazania kierownikowi Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców pełnej dokumentacji zgromadzonej w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku, po zakończeniu postępowania,
- 4) sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników właściwych procedur w zakresie skarg i wniosków.

11. Rejestracja skarg i wniosków, która prowadzona jest według dat wpływu przez Referat Biuro Obsługi Mieszkańców:

- 1) polega na wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru korespondencji;
- 2) polega na wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru skarg i wniosków (w każdym roku kalendarzowym),

12. Po dokonaniu rejestracji i wpisu do rejestru skargi lub wnioski przekazane są do uprawnionych osób celem dokonania przez nich dekretacji, a następnie zgodnie z dekretacją do rozpatrzenia i przygotowania odpowiedzi według właściwości.

13. Rejestracją oraz koordynowaniem rozpatrzenia skargi lub wniosku zajmuje się kierownik Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców.

14. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie jeżeli zażąda tego wnoszący.

15. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do organu, który nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, organ obowiązany jest do ich przekazania niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, organowi właściwemu, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego skargę lub wniosek.

16. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

17. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do usunięcia braków w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieusunięcie ich spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

18. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

### **§ 3. Przyjmowanie skarg i wniosków**

Skargi i wnioski przyjmowane są przez:

- 1) Burmistrza, Zastępcę Burmistrza lub wyznaczonego pracownika – w poniedziałek w godz. 15<sup>30</sup> – 17<sup>00</sup>,

2) Sekretarza Gminy i Kierowników komórek organizacyjnych – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu.

#### **§4. Terminy załatwiania skarg i wniosków**

1. Zgodnie z zasadą szybkości postępowania, postępowanie skargowe nie powinno trwać dłużej, niż jest to niezbędne do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku. Art.237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego wskazuje maksymalny termin do załatwienia skargi lub wniosku. Zgodnie z nim skarga lub wniosek powinny być załatwione **nie później niż w ciągu miesiąca**, przy czym za początek biegu tego terminu należy uznać dzień otrzymania skargi lub wniosku przez właściwy organ.

2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

3. O każdorazowym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w powyższych terminach organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić wnoszącego sprawę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

#### **§ 5. Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski**

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnioskodawcę/ skarżącego pisemnie.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- 2) wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco)
- 3) podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym.

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści z art. 239 Kpa.

4. 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, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

#### **§ 6. Przechowywanie dokumentacji**

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Urzędu Miejskiego w Sulejowie oraz związane z nimi dokumenty rejestruje i przechowuje Referat Biuro Obsługi Mieszkańców w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

2. Na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych ( Dz. U. Nr 14, poz.67 ze zm.) - skargi i wnioski klasyfikowane są pod symbolem 1510 i oznaczone symbolem A.

## **§ 7. Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków**

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

2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków prowadzi Sekretarz Gminy, który wnioski przedstawia Burmistrzowi.