

## ZARZĄDZENIE Nr 93/2016

**Burmistrza Sulejowa**

z dnia 5 lipca 2016 roku

### w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. 2016, poz. 446), w związku z Działem VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zmianami) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz.U. z 2002 r. nr 5 poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Kierowników Referatów oraz Samodzielne Stanowiska zobowiązuje się do zapewnienia prawidłowej organizacji, kompletności i terminowości rozpatrywania skarg i wniosków, zgodnie z załączoną Instrukcją w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie.

§ 3. Wzór protokołu przyjęcia skargi i wniosku stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia. Ma on charakter fakultatywny.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się zastępcy Burmistrza Sulejowa.

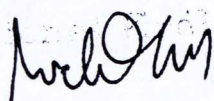
§ 5. Traci moc zarządzenie Nr 85/2015 Burmistrza Sulejowa z dnia 15 czerwca 2015 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Sulejowie.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2016 r.

**BURMISTRZ**

Wojciech Ostrowski

Bez wdania:

  
adwokat

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

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

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
  - a) Burmistrza, zastępcę Burmistrza lub wyznaczonego pracownika w poniedziałek w godz. 15.30-17.00 oraz w środy w godz. 8.00-12.00,
  - b) Sekretarza Gminy, Kierowników Referatów oraz Samodzielne Stanowiska - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu.
2. Skargi, wnioski do Burmistrza można składać codziennie w Referacie Biuro Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Miejskim w Sulejowie.
3. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się na podstawie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

### **§ 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. W przypadku ustnego złożenia skargi lub wniosku sporządzony protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik przyjmujący zgłoszenie przekazuje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 dni roboczych, do Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców celem jego rejestracji w systemie elektronicznego obiegu dokumentów oraz wpisania do rejestru skarg i wniosków.
3. Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Kierownicy Referatów oraz pracownicy Samodzielnych Stanowisk zobowiązani są do starannego, wnikliwego, bezstronnego oraz terminowego załatwiania skarg i wniosków.
4. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie indywidualnych spraw interesantów ponoszą pracownicy - zgodnie z ustalonymi zakresami czynności.
5. Kierownicy Referatów/Samodzielne Stanowiska zobowiązani są do:
  - 1) niezwłocznego przekazania w terminie 2 dni roboczych od daty wpływu, kierownikowi Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców skargi lub wniosku,
  - 2) należytego, terminowego oraz kompletnego załatwiania skarg i wniosków, natychmiastowego reagowania na każdą nieprawidłowość,
  - 3) niezwłocznego przekazania, jednak nie dłużej niż w terminie 7 dni kierownikowi Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców egzemplarza przygotowanej i uzgodnionej z przełożonym służbowym odpowiedzi wraz z pełną dokumentacją zgromadzoną w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku,

- 4) sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników właściwych procedur w zakresie skarg i wniosków,
- 5) przestrzegania pierwszeństwa postępowania jurysdykcyjnego lub innego przed skargowym,
- 6) właściwej rejestracji skarg i wniosków wynikającej z instrukcji kancelaryjnej, niezależnie od ewidencji skarg i wniosków prowadzonej przez Biuro Obsługi Mieszkańców.
6. Jeśli skarga czy wniosek wpływające do referatu zawierają kilka spraw, a część z nich należy do kompetencji innego referatu, należy kopię tej skargi lub wniosku przekazać niezwłocznie w terminie 2 dni roboczych od otrzymania skargi lub wniosku do kierownika Biura Obsługi Mieszkańców, celem dokonania dekretacji przez uprawnioną osobę i przekazania sprawy do pozostałych referatów, właściwych ze względu na charakter sprawy.
7. Jeżeli sprawa z zakresu skarg lub wniosków wpłynie do niewłaściwego referatu Urzędu Kierownik Referatu lub pracownik Samodzielnego Stanowiska przekazuje sprawę niezwłocznie, nie później niż do dnia następnego, do kierownika referatu Biuro Obsługi Mieszkańców, celem przedekretowania pisma przez upoważnioną osobę do właściwego ze względu na charakter sprawy referatu.
8. Zobowiązuje się osoby uczestniczące w rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków do bezwzględnego przestrzegania obowiązujących w tym względzie terminów i trybu określonego w Kpa.
9. Rejestracja skarg i wniosków, która prowadzona jest według dat wpływu przez Referat Biuro Obsługi Mieszkańców polega na:
  - 1) wpisaniu skargi lub wniosku do systemu elektronicznego obiegu dokumentów;
  - 2) wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru skarg i wniosków (w każdym roku kalendarzowym).
10. Po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku w systemie elektronicznego obiegu dokumentów, skarga lub wniosek przekazane są do uprawnionych osób celem dokonania przez nich dekretacji, a następnie zgodnie z dekretacją wpisywane są do rejestru skarg i wniosków oraz przekazywane do rozpatrzenia i przygotowania odpowiedzi według właściwości.
11. Rejestracją oraz koordynowaniem rozpatrzenia skargi lub wniosku zajmuje się kierownik Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców.
12. Zasadnym jest każdorazowe skonsultowanie z obsługą prawną, czy dane pismo ma charakter skargi lub wniosku. Stanowisko obsługi prawnej ma mieć formę pisemną i powinno być przygotowane nie później niż w terminie 3 dni od przedstawienia pisma.

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

Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków prowadzi Zastępca Burmistrza Sulejowa.

### **§ 4. Postanowienia końcowe**

W sprawach nie uregulowanych niniejszą Instrukcją stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Załącznik Nr 2 do  
Zarządzenia Nr .93/2016  
Burmistrza Sulejowa  
z dnia 5 lipca 2016 r.

**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia skargi (wniosku) wniesionej ustnie \***

W dniu ..... w Urzędzie Miejskim w Sulejowie,  
ul. Konecka 42, 97-330 Sulejów

Pan/ Pani .....

zamieszkały/a: .....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę (wniosek) \* :

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

Uwagi przyjmującego skargę (wniosek) \* :

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

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

Wnoszący:

.....  
Imię, nazwisko i stanowisko służbowe

.....  
czytelny podpis

\*niepotrzebne skreślić