

Burmistrza Toszka

z dnia 28.11.2011 r.

w sprawie : organizacji przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Toszku

Na podstawie art. 223 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego oraz art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001 r Nr 142 , poz. 1591 z późn.zm.) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46 )

zarządzam , co następuje :

§ 1

Ustalam szczególne zasady w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Toszku , stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję bezpośrednich przełożonych pracowników Urzędu Miejskiego w Toszku do przedstawiania wniosków o zastosowanie sankcji wobec pracowników winnych niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków.

§ 3

Zobowiązuję bezpośrednich przełożonych do zapoznania podległych pracowników z ustaleniami niniejszego zarządzenia oraz do zapewnienia bieżącego przestrzegania jego postanowień.

§ 4

Traci moc zarządzenie nr 44/2009 Burmistrza Toszka z dnia 09 marca 2009 r w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Toszku zmienione zarządzeniem nr 35/2011 Burmistrza Toszka z dnia 4 lutego 2011 r .

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Projekt przygotował

26.11.11  
**Sekretarz Gminy**  
*Małgorzata Porębska*  
mgr inż. Małgorzata Porębska

**RADCA PRAWNY**  
*Andrzej Małski*  
mgr Andrzej Małski

**BURMISTRZ**  
*Grzegorz Kupczyk*  
mgr inż. Grzegorz Kupczyk

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 425/2011  
Burmistrza Toszka

z dnia 28.11.2011

## Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków

w Urzędzie Miejskim w Toszku

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Burmistrza, pracowników Urzędu Miejskiego w Toszku, kierowników jednostek organizacyjnych Gminy Toszek, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Burmistrz Toszka przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków we wtorki od godz. 8<sup>00</sup> do godz. 10<sup>00</sup> oraz w czwartki od godz. 15<sup>00</sup> do godz. 17<sup>00</sup>.
5. Zastępca Burmistrza przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki i środy w godzinach od 8<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup>.
6. Sekretarz Gminy, kierownicy komórek organizacyjnych przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Toszku.
7. Podczas nieobecności osób, o których mowa w pkt 2 i pkt 3 obywateli w sprawach skarg i wniosków przyjmują bezpośredni przełożeni określani w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Toszku.
8. Tryb kwalifikacji pism jako skargi lub wniosku:
  - 1) Wpływające do Urzędu Miejskiego pisma kwalifikowane są jako skargi lub wnioski przy przeglądaniu i dekretowaniu korespondencji przez Sekretarza Gminy, który dokonuje kwalifikacji i wskazuje osobę, do której należy skargę skierować po jej zarejestrowaniu w centralnym rejestrze skarg i wniosków.
  - 2) Korespondencja wpływająca do Urzędu Miejskiego w Toszku jest następnie przeglądana przez Burmistrza i Zastępcę Burmistrza, którzy kontrolują prawidłowość dekretacji przez Sekretarza Gminy i dokonują ewentualnych zmian w dekretacji i kwalifikacji pism jako skargi lub wnioski.
  - 3) Pracownik sekretariatu podczas przekazywania pism wskazanym na nich pracownikom przekazuje pisma zakwalifikowane jako skargi lub wnioski pracownikowi prowadzącemu centralny rejestr skarg i wniosków celem jego rejestracji. Pismo zakwalifikowane jako skarga lub wniosek jest przekazywane pracownikowi prowadzącemu centralny rejestr skarg i wniosków również drogą elektroniczną w systemie SEKAP.



9. Pracownik któremu powierzono w zakresie czynności i odpowiedzialności prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w rejestrze i systemie SEKAP, nadaje mu numer, wpisuje na nim ostateczny termin załatwienia skargi lub wniosku, a następnie - za potwierdzeniem odbioru wpisując datę przekazania - przekazuje kserokopię pisma w sposób tradycyjny oraz drogą elektroniczną wskazanemu na nim kierownikowi komórki organizacyjnej, który wyznacza pracownika prowadzącego postępowanie wyjaśniające, decyduje o trybie rozpatrzenia skargi (wniosku) oraz koordynuje jej rozpatrzenie. Oryginał skargi (wniosku) pozostaje w aktach pracownika prowadzącego centralny rejestr skarg i wniosków.
10. Każde pismo dotyczące tej samej skargi (wniosku) otrzymuje ten sam numer.
11. Jeżeli kierownik komórki organizacyjnej stwierdzi, że jego komórka organizacyjna lub Urząd Miejski w Toszku nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi (wniosku), niezwłocznie (nie później jednak niż w terminie siedmiu dni) przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego lub wskazuje skarżącemu (wnioskującemu) w piśmie właściwy organ.
12. Imienny wykaz pracowników, którzy przyjmują skargi i wnioski oraz koordynują ich rozpatrzenie jest podany do publicznej wiadomości poprzez wywieszenie na tablicy informacyjnej w Urzędzie Miejskim w Toszku.
13. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, którego wzór stanowi załącznik do niniejszych zasad. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
14. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
15. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
16. Jeżeli skarga dotyczy pracownika Urzędu Miejskiego, kierowana jest do rozpatrzenia do bezpośredniego przełożonego pracownika.
17. Skargi dotyczące działalności Burmistrza Toszka i kierowników jednostek organizacyjnych są rozpatrywane przez Radę Miejską, która decyduje o sposobie rozpatrzenia skargi (wniosku).
18. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi:
  - 1) na decyzję ostateczną, którą w zależności od jej treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylecia lub zmiany z urzędu,
  - 2) nie zawierające nazwiska i adresu.
19. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku komórek organizacyjnych, Burmistrz Toszka, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Gminy ustala komórkę wiodącą, odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi (wniosku). Kierownicy komórek organizacyjnych współdziałających w rozpatrywaniu skargi (wniosku) odpowiadają za stronę merytoryczną postępowania wyjaśniającego.

20. Pracownik przygotowujący odpowiedź :
- 1) oryginał pisma odpowiadającego na skargę (wniosek) składa w sekretariacie celem jego wysłania do osoby składającej skargę (wniosek) ,
  - 2) na kopercie umieszcza numer , pod którym zarejestrował pismo w rejestrze korespondencji wychodzącej w systemie SEKAP,
  - 3) dołącza w systemie SEKAP wszystkie pisma związane ze skargą (wnioskiem ) do sprawy założonej w centralnym rejestrze skarg
  - 4) na kopii pisma w lewym dolnym rogu umieszcza :
    - swoje imię , nazwisko i stanowisko służbowe,
    - numer , pod którym pismo zostało zarejestrowane w rejestrze korespondencji wychodzącej w systemie SEKAP,
    - datę wysłania pisma.
21. Na kopii pisma , o którym mowa w pkt 20 kierownik właściwej komórki organizacyjnej umieszcza swoją pieczęć i podpis , co stanowi potwierdzenie akceptacji przez kierownika sposobu rozpatrzenia skargi ( wniosku).
22. Kopię pisma -najpóźniej w dniu poprzedzającym upływ terminu załatwienia skargi (wniosku)-pracownik przekazuje za potwierdzeniem odbioru pracownikowi prowadzącemu centralny rejestr skarg i wniosków , który dołącza je do skargi ( wniosku ).
23. Kserokopia odpowiedzi zostaje w aktach sprawy u pracownika rozpatrującego skargę (wniosek).
24. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skargi ( wniosku) zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad :
- 1) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
  - 2) starannego , wnikliwego i terminowego załatwienia skargi ( wniosku) ,
  - 3) udzielania w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty skargi ( uwagi wniosku),
  - 4) przestrzegania zasad wyczerpującego wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi , w szczególności odpowiedzi negatywnych.
25. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi (wniosku) powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kpa.
26. Skargi ( wnioski) powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki , nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
27. W przypadku niemożności załatwienia sprawy w terminie , o którym mowa w pkt 26 , należy pisemnie powiadomić stronę i wskazać jej termin załatwienia sprawy.
28. 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 ciągu 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
29. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu , należy wezwać wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia , w terminie 7 dni, wyjaśnienia lub uzupełnienia , z pouczeniem , że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.



30. Za skargi załatwione pozytywnie uważa się te , które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.
31. Za skargi załatwione negatywnie uważa się te, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
32. Bieżący nadzór i kontrolę nad prawidłowym i terminowym załatwieniem skarg i wniosków sprawują bezpośredni przełożeni pracowników , którym przekazano skargę (wniosek ) do rozpatrzenia.
33. Pracownik prowadzący centralny rejestr skarg i wniosków :
  - 1) na bieżąco kontroluje przestrzeganie przez pracowników terminów załatwienia skargi ( wniosku ) , z uwzględnieniem zapisu pkt 22,
  - 2) przy odbieraniu kopii odpowiedzi na skargę (wniosek) sprawdza , czy umieszczono na niej wszystkie elementy , o których mowa w pkt 20 ppkt 4) oraz pkt 21.
34. W sytuacji stwierdzenia przez pracownika prowadzącego rejestr centralny nieprawidłowości na dostarczonej mu kopii odpowiedzi na skargę (wniosek) lub niedotrzymania terminu , o którym mowa w pkt 22 , pracownik powiadamia na piśmie kierownika komórki organizacyjnej .
35. Sekretarz Gminy do dnia 31 grudnia każdego roku przeprowadza kontrolę prawidłowości i terminowości rozpatrywania skarg ( wniosków ) przez pracowników , sporządza protokół z kontroli oraz o stwierdzonych nieprawidłowościach informuje bezpośrednich przełożonych pracowników.

  
**BURMISTRZ**  
mgr inż. Grzegorz Kupczyk



Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

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

Wnoszący wskazuje na następujące dowody / wnosi o przesłuchanie następujących świadków\*

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

Protokół został wnoszącemu odczytany.

Na stronie ..... protokołu w wierszu..... skreślono wyrazy .....

.....

dopisano wyrazy .....

protokół sporządził :

.....

(pieczęć i podpis )

..... podpis wnoszącego ( osoby upoważnionej)

  
**BURMISTRZ**  
mgr inż. Grzegorz Kupczyk

\* niepotrzebne skreślić