

Zarządzenie Nr 6/2020/IOD
Burmistrza Miasta Sandomierza
z dnia 13 stycznia 2020 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
kierowanych do Urzędu Miejskiego w Sandomierzu

działając na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.), art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.; dalej: KPA), Rozporządzenia 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; dalej: rozporządzenie), art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t. j. z 2018 r. poz. 870; dalej: ustawa o petycjach) oraz Zarządzenia Nr 267/2018/OR Burmistrza Miasta Sandomierza z dnia 31. 12. 2018 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Sandomierzu zarządzam, co następuje:

§ 1

Ustalam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu Miejskiego w Sandomierzu, która stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam naczelnikom wydziałów i kierownikom innych komórek organizacyjnych znajdujących się w strukturze Urzędu Miejskiego w Sandomierzu, pracownikom będącym na stanowiskach samodzielnych oraz kierownikom miejskich jednostek organizacyjnych niebędących spółkami prawa handlowego.

§ 3

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Sandomierza.

§ 4

Traci moc Zarządzenie nr 110/2017/Or Burmistrza Miasta Sandomierza z dnia 18 maja 2017 roku *w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu.*

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Sandomierza

Marcin Marzec

***Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających
do Urzędu Miejskiego w Sandomierzu***

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne.

§ 1.

Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania i koordynowania załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu (dalej: Urząd).

§ 2.

Ilekcroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Mieście – należy przez to rozumieć Gminę Sandomierz;
- 2) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Sandomierza;
- 3) Zastępcy Burmistrza – należy przez to rozumieć Zastępcę Burmistrza Sandomierza;
- 4) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta;
- 5) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta;
- 6) BOI – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Interesanta Urzędu;
- 7) Regulaminie Organizacyjnym – należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Urzędu stanowiący załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 267/2018/OR Burmistrza Miasta Sandomierza z dnia 31. 12. 2018 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Sandomierzu;
- 8) Wydziale – należy przez to rozumieć wymienioną w Regulaminie Organizacyjnym jednostkę organizacyjną lub inną równoważną, dla której ustalono inną nazwę (Referat; Urząd Stanu Cywilnego; Straż Miejska);
- 9) IOD – należy przez to rozumieć Inspektora Ochrony Danych w Urzędzie;
- 10) Naczelniku Wydziału – należy przez to rozumieć również kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu, dla którego ustalono inną nazwę (Kierownik Referatu, Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Komendant Straży Miejskiej);
- 11) miejskich jednostkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne utworzone przez Miasto w celu realizacji jego zadań, niewchodzące w skład Urzędu i niebędące spółkami prawa handlowego;
- 12) dyrektorze miejskiej jednostki organizacyjnej – należy przez to rozumieć dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej utworzonej przez Miasto w celu realizacji jego zadań, niewchodzącej w skład Urzędu i niebędącej spółką prawa handlowego;
- 13) skardze – należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiot określa art. 227 KPA;
- 14) wniosku – należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiot określa art. 241 KPA;
- 15) petycji – należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiot określa art. 2 ust. 3 ustawy o petycjach;

- 16) petycji wielokrotnej – należy przez to rozumieć pismo, o którym mowa w art. 11 ust. 1 ustawy o petycjach;
- 17) rejestrze – należy przez to rozumieć rejestr centralny skarg i wniosków wpływających do Urzędu.

§ 3.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu, a dotyczących rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie, zastosowanie mają odpowiednie przepisy KPA, rozporządzenia oraz ustawy o petycjach.

§ 4.

O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem, albo petycją, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Rozdział 2.

Skargi i wnioski.

§ 5.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 6.

1. Skargi i wnioski kierowane do Urzędu podlegają rejestracji w BOI, zgodnie z ogólnie przyjętą w Urzędzie procedurą obiegu dokumentów.
2. Po dokonaniu rejestracji, o której mowa w ust. 1, skarga/wniosek są przekazywane zgodnie z dekreacją do IOD, który prowadzi rejestr.
3. Rejestr prowadzony jest w formie papierowej lub elektronicznej, a wykaz jego rubryk określa **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
4. Wydziały zobowiązane są przekazać do IOD skargi, które wpłynęły bezpośrednio do Wydziałów w celu ujęcia ich w rejestrze.
5. W przypadku skargi dotyczącej zadań lub działalności:
 - 1) Burmistrza i dyrektorów miejskich jednostek organizacyjnych – skarga jest przekazywana do Biura Rady Miasta celem rozpatrzenia przez Radę Miasta Sandomierza. Biuro Rady Miasta prowadzi odrębny rejestr skarg i wniosków skierowanych do rozpatrzenia przez Radę Miasta Sandomierza;
 - 2) Naczelnika Wydziału – IOD przygotowuje propozycję odpowiedzi i przedkłada ją do podpisu Burmistrza, Zastępcy Burmistrza lub Sekretarza (zgodnie z właściwością wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego). W celu rzetelnego rozpatrzenia skargi IOD może wnieść o przedłożenie stosownych wyjaśnień przez Naczelnika Wydziału, którego skarga dotyczy;
 - 3) Wydziału – IOD po uprzednim zebraniu dokumentacji dotyczącej przedmiotu skargi, w tym wyjaśnień Naczelnika Wydziału, przygotowuje propozycję odpowiedzi i przedkłada ją do podpisu Burmistrza, Zastępcy Burmistrza lub Sekretarza (zgodnie z właściwością wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego);

4) pracowników miejskiej jednostki organizacyjnej – skarga jest przekazywana niezwłocznie dyrektorowi/kierownikowi jednostki z zachowaniem przepisów KPA o właściwości, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni licząc od daty wpływu do Urzędu. Gdy skarga dotycząca pracownika miejskiej jednostki organizacyjnej wpłynęła bezpośrednio do Wydziału lub została złożona ustnie do protokołu, termin przekazania skargi liczy się od daty wpływu do Wydziału lub daty sporządzenia protokołu. O przekazaniu skargi należy powiadomić skarżącego.

6. W sytuacji, o której mowa w ust. 5 pkt. 2-3 - konieczności przedłożenia wyjaśnień i dokumentów w prowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, Naczelnik Wydziału do tego zobowiązany winien to uczynić w terminie 7 dni od otrzymania pisma w przedmiotowej sprawie.

7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, IOD wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

8. W przypadku, gdy skarga/wniosek nie należy do kompetencji Urzędu, jest rejestrowana/-ny w rejestrze, a następnie pismem przewodnim przesyłana/-ny zgodnie z właściwością z jednoczesnym powiadomieniem o tym skarżącego lub wnoszącego wniosek, albo jest zwracana wnoszącemu wraz ze wskazaniem organu właściwego.

9. W przypadku, gdy skarga/wniosek podlega rozpatrzeniu przez różne organy, Burmistrz rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, organom właściwym, przesyłając kopię skargi/wniosku i zawiadamiając o tym skarżącego lub wnoszącego wniosek.

10. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu ich rejestracji w rejestrze pozostają bez rozpoznania.

11. Jeżeli skarga/wniosek była przekazana do Biura Rady Miasta Sandomierza, po zakończonym postępowaniu i załatwieniu sprawy należy przekazać do IOD kserokopię rozstrzygnięcia w sprawie.

§ 7.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie jest zobowiązany sporządzić protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Zapis § 6 ust. 4 stosuje się odpowiednio.

2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (bądź nazwę instytucji) wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy.

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

4. Wzór protokołu określa **załącznik nr 2** do niniejszej procedury.

§ 8.

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu miesiąca licząc od daty wpływu do Urzędu.

2. Skargi i wnioski wymagające zbierania dowodów, uzgodnień, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, zasięgnięcia opinii prawnej oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie dwóch miesięcy licząc od daty wpływu do Urzędu. O wydłużeniu terminu

rozpatrzenia skargi/wniosku należy powiadomić skarżącego/wnioskodawcę, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu skargi/wniosku do Urzędu.

3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1-2, gdy skarga lub wniosek wpłynęły bezpośrednio do Wydziału lub zostały złożone ustnie do protokołu, termin rozpatrzenia skargi/wniosku liczy się od daty wpływu do Wydziału lub daty sporządzenia protokołu.

§ 9.

O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego/wnioskodawcę.

§ 10.

W terminie do 31 marca każdego roku IOD opracowuje zbiorczą analizę oraz informację dotyczącą problematyki skarg i wniosków wpływających do Urzędu za rok poprzedni i przedkłada ją Sekretarzowi.

Rozdział 3.

Petycje.

§ 11.

Petycje mogą być wnoszone w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

§ 12.

1. Zapisy § 6 ust. 1-4 niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio.

2. Na stronie internetowej Urzędu niezwłocznie po otrzymaniu petycji zamieszcza się informację zawierającą: odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz - w przypadku wyrażenia zgody przez składającego petycję (zgody podmiotu trzeciego, gdy petycja jest składana w jego interesie) na ujawnienie danych osobowych - imię i nazwisko lub nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. Informacja, o której mowa w ust. 2, jest niezwłocznie aktualizowana o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

4. W przypadku petycji wielokrotnej na stronie internetowej Urzędu ogłasza się okres oczekiwania na dalsze petycje nie dłuższy niż 2 miesiące, licząc od dnia ogłoszenia.

§ 13.

W przypadku złożenia petycji do organu niewłaściwego do jej rozpatrzenia, podmiot ten przesyła ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, do podmiotu właściwego do rozpatrzenia petycji, zawiadamiając o tym równocześnie podmiot wnoszący petycję.

§ 14.

1. Petycje powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia ich złożenia, z zastrzeżeniem ust. 3.

2. W przypadku, o którym mowa w § 13, a także uzupełnieniu petycji lub przedłożeniu wyjaśnień do petycji na skutek wezwania podmiotu uprawnionego do jej rozpatrzenia, czy wyznaczenia okresu oczekiwania, o którym mowa w § 12 ust. 4, termin na rozpatrzenie petycji liczy się odpowiednio od dnia uzupełnienia, wyjaśnienia petycji, bądź otrzymania petycji przez właściwy podmiot (§ 12 ust. 4).

3. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od podmiotu rozpatrującego petycję uniemożliwiających jej rozpatrzenie w terminie, o którym mowa w ust. 1, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy, licząc od upływu terminu, o którym mowa w ust. 1.

§ 15.

1. Po rozpatrzeniu petycji przez właściwy organ należy zawiadomić podmiot wnoszącego petycję o sposobie jej załatwienia (wraz z uzasadnieniem). Zawiadomienie następuje w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

2. W przypadku petycji wielokrotnej na stronie Urzędu ogłasza się również sposób załatwienia petycji wielokrotnej. Ogłoszenie to zastępuje zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1.

§ 16.

IOD corocznie, w terminie do dnia 30 czerwca umieszcza na stronie internetowej Urzędu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim. Informacja ta zawiera w szczególności dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu załatwienia petycji. W tym celu Biuro Rady Miasta Sandomierza w terminie do 31 maja przedkłada IOD zbiorcze zestawienie o petycjach rozpatrzonych przez Radę Miasta Sandomierza w roku poprzednim. Zestawienie to winno zawierać co najmniej informacje, o których mowa w zd. 2.

Rozdział 4.

Przyjmowanie interesantów w sprawie skarg, wniosków i petycji.

§ 17.

1. Interesanci przyjmowani są w sprawach skarg, wniosków i petycji przez:

- a) Burmistrza lub Zastępcę Burmistrza – we wtorki, w godzinach od 15:00-16:00;
- b) Sekretarza – w poniedziałki, w godzinach od 14:00-15:00;
- c) Przewodniczącego lub Wiceprzewodniczących Rady Miasta – w poniedziałki, w godzinach od 16:00-17:00;
- d) Naczelników Wydziałów – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

2. Informację dotyczącą przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji umieszcza się w siedzibie Urzędu stosownie do art. 253 § 4 KPA.

Załącznik Nr 1
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu Miejskiego w Sandomierzu
wprowadzonej Zarządzeniem Nr 6/2020/IOD
Burmistrza Miasta Sandomierza
z dnia 13 stycznia 2020 r.

Rejestr centralny skarg, wniosków i petycji - wzór

1) SKARGI

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko skarżącego (nazwa instytucji, organu)	Adres skarżącego	Przedmiot skargi	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Uwagi
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

2) WNIOSKI

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko wnoszącego wniosek (nazwa instytucji, organu)	Adres wnoszącego wniosek	Przedmiot wniosku	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Uwagi
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII

1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

3) PETYCJE

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko wnoszącego petycję (nazwa instytucji, organu)	Adres wnoszącego petycję	Przedmiot petycji	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Uwagi
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

3.

Uwagi:

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

Protokół odczytano wnoszącemu.

Protokół sporządził:

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

.....

(podpis wnoszącego/osoby przez niego upoważnionej)

* niepotrzebne skreślić