

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**

Na podstawie art. 30 ust.1, art. 31 ust.1 i art. 33 ust. 1,3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 446) w związku z art. 233 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 23) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz.U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) Burmistrz Miasta Sandomierza zarządza, co następuje:

1. Wprowadzam „Procedurę organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu stanowiący **załącznik nr 1** do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.
3. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Naczelnik Wydziału Organizacyjnego.
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Sandomierza

Marek Bronkowski

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity : Dz.U. z 2016 r., poz. 23),
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 2011r., Nr 14, poz.67).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Miejskim w Sandomierzu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Burmistrza Miasta Sandomierza we wtorki 12.00 – 16.00 po uprzednim telefonicznym zgłoszeniu.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pismem lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
3. Wzór protokołu , o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 2.
4. Pracownik Urzędu Miejskiego w Sandomierzu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Burmistrzowi Miasta lub Sekretarzowi Miasta
5. W Urzędzie Miejskim w Sandomierzu prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury,
6. Skargi i wnioski przyjmuje i koordynuje rozpatrywanie, prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą pracownik Wydziału Organizacyjnego
7. 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.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - dane nadawcy,
 - adres nadawcy,
 - przedmiot sprawy,
 - sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - data załatwienia skargi/wniosku,
 - uwagi.
9. W urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
10. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Miasta Sandomierza pracownik ds. obsługi rady miasta.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Sekretarz Miasta , po czym po zadekretowaniu przekazuje do Wydziału Organizacyjnego.
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 Wydziału Organizacyjnego 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/wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Miejskiego w Sandomierzu, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco.
Burmistrz Miasta 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 równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Burmistrz Miasta lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:
 - przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.

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

Rozdział V

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu następujące klasyfikacje:

1510 - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe),

Kategoria archiwalna A,

1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5.

Załączniki:

- 1) rejestr skarg i wniosków
- 2) protokół przyjęcia skargi ustnej

Załącznik nr 1 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu.

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu	Dane nadawcy	Adres nadawcy	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia	Data załatwienia	uwagi

Załącznik nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Sandomierzu.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W....., w dniu

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł
mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)