

Załącznik do Zarządzenia nr 151/2023 z dnia 25 lipca 2023 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miasta w Porębie

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA, ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE MIASTA W PORĘBIE

Podstawa prawna:

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego dalej także Kpa
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Przedmiot skargi i wniosku

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Urzędu,
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżącego,
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
 - 1) sprawy ulepszenia organizacji,
 - 2) wzmocnienia praworządności,
 - 3) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
 - 4) ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb ludności.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Burmistrz Miasta Poręba przyjmuje mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek miesiąca w godz. od 14:00 do 16:00 po wcześniejszym uzgodnieniu terminu w sekretariacie.
2. Pracownicy Urzędu przyjmują mieszkańców w sprawie skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Urzędu.
3. Dla organu wykonawczego rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Kierownika Referatu Organizacyjnego. W rejestrze ewidencjonowane są skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta oraz wnoszone ustnie do protokołu w ramach przyjęć mieszkańców, które odpowiadają treści art. 227 Kpa tj. skarga lub art. 241 Kpa tj. wniosek.
4. Dla organu stanowiącego rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Biuro Rady Miasta. W rejestrze ewidencjonowane są skargi i wnioski wpływające do Rady Miasta oraz wnoszone ustnie do protokołu w ramach przyjęć mieszkańców, które odpowiadają treści art. 227 Kpa tj. skarga lub art. 241 Kpa tj. wniosek
5. Po przyjęciu skargi lub wniosku wniesionego ustnie sporządza się protokół z przyjęcia sprawy, w którym odnotowuje się jego treść. Treść protokołu winna zawierać: datę przyjęcia skargi lub wniosku, zwięzły opis treści sprawy, dane osoby zgłaszającej skargę lub wniosek wraz z adresem oraz podpisy przyjmującego skargę lub wniosek oraz wnoszącego.

6. Po zakwalifikowaniu pisma jako skargi, czy wniosku przekazywane są do merytorycznego załatwienia właściwym pracownikom. Korespondencja w sprawie danej skargi/wniosku powinna zawierać numer rejestru centralnego.

Kwalifikacja skarg i wniosków

§ 3

1. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma.
2. Kwalifikacji wpływających skarg i wniosków dokonuje Radca Prawny.
3. Zakwalifikowana skarga lub wniosek jest przekazywana do załatwienia właściwemu ze względu na przedmiot sprawy referatowi.
4. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić przedmiotu skarżonego wzywa się wnoszącego skargę, w terminie 7, dni o doprecyzowanie sprawy z jednoczesnym pouczeniem, iż nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Skargi lub wnioski wniesione anonimowo pozostawia się bez rozpoznania.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Załatwienie skarg i wniosków winno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Odpowiedzi na skargi i wnioski winny być udzielone w formie pisemnej, a ich treść powinna zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona, podpis z podaniem imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Jeżeli zawiadomienie sporządzono w formie dokumentu elektronicznego winno być opatrzone kwalifikowalnym podpisem elektronicznym.
5. Skarga lub wniosek rozpatrzone odmownie winny zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne wraz z pouczeniem wynikającym z art. 239 k.p.
6. Gdy skarga zostaje uznana za bezzasadną i bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponawia ją bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadamiania skarżącego.
7. Nadzór nad załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Burmistrz Miasta.
8. Kontrolę prawidłowości postępowania skargowego w Urzędzie Miasta powierza się Sekretarzowi Miasta

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

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 czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
3. Jeśli organ, który otrzymał skargę/wniosek nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni musi ją przekazać organowi właściwemu, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego.
4. W przypadku niezakończoności skargi w terminie wskazanym w ust. 1, informuje się wnoszącego o niedotrzymaniu przepisanoego terminu, podając przyczynę zwłoki i wskazuje nowy termin do załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
5. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w ust.1 zawiadamia się w tym terminie wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

Miejsce przechowywania skarg i wniosków

§ 6

1. Akta wszystkich załatwionych skarg i wniosków znajdują się u Kierownika Referatu Organizacyjnego.
2. Z wyjaśnienia każdej sprawy sporządza się pełną dokumentację, w skład której wchodzi: oryginał skargi/wniosku, wyniki postępowania, materiały pomocnicze zebrane w toku wyjaśnień, odpowiedź do wnoszącego skargę wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, inne pisma jeśli sprawa tego wymagała.
3. Odpis całej dokumentacji może również być przechowywany w dziale/sekcji, której skarga/wniosek dotyczył.