

Or.0050.4.2013

Zarządzenie Nr 4/2013
Burmistrza Miasta Kowalewo Pomorskie
z dnia 11 stycznia 2013

**w sprawie trybu i zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim**

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam procedurę w sprawie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

M.Charczuk
04.01.2013 r.

Burmistrz Miasta

Andrzej Grabowski

**PROCEDURA W SPRAWIE TRYBU I ZASAD PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA
I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE MIEJSKIM
W KOWALEWIE POMORSKIM**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz. U z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),
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 2011 r., Nr 14, poz. 67),
4. § 21, § 22, § 23, § 24 Zarządzenia nr 43/2011 Burmistrza Miasta Kowalewo Pomorskie z dnia 01.04.2012 r. z późn. zm. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim.

I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków:

1. W Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez :
 - Burmistrza Miasta– w każdy wtorek w godz. 10:00- 15:30, a w przypadku jego nieobecności Zastępca Burmistrza- Pełnomocnik Doradca Burmistrza, Sekretarz Gminy,
 - Zastępca Burmistrza- Pełnomocnik Doradca Burmistrza- codziennie w godzinach pracy urzędu od godz. 7:00- 15:00,
 - Sekretarza Gminy - codziennie w godzinach pracy urzędu od godz. 7:00- 15:00,
 - Kierowników referatów, pracowników urzędu- codziennie w godzinach pracy urzędu od godz. 7:00 - 15:00.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim zamieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Burmistrzowi Miasta, Zastępcy Burmistrza- Doradcy Pełnomocnik Burmistrza lub Sekretarzowi Gminy.
5. W Referacie Organizacyjnym (sekretariacie) Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, umożliwiający monitorowanie terminowości i załatwiania spraw.
6. Skargi wpływające na Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej i rozpatrywane przez Radę Miejską.
7. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku sporządza się protokół. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia wniosku lub skargi, imię, nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej oraz opis sprawy, podpis wnoszącego lub podpis pracownika przyjmującego skargę lub wniosek,
8. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi, bądź wniosku jeśli zażąda tego składający.
9. Wpisu do rejestru skarg i wniosków dokonuje osoba merytorycznie odpowiedzialna za rozpatrywanie wniosku/ skargi.

II Kwalifikowanie skarg i wniosków:

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Sekretarz Gminy, po czym po zadekretowaniu przekazuje je na stanowisko odpowiedzialne za załatwienie sprawy.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wskazany pracownik przez Sekretarza Gminy wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli Urząd Miejski w Kowalewie Pomorskim nie jest organem właściwym do rozpoznania skargi lub wniosku, wyznaczony pracownik powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni przygotować pismo przewodnie w sprawie przekazania skargi lub wniosku zgodnie z właściwością, powiadamiając przy tym wnoszącego.

4. Skargi i 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 kopię wniosku lub skargi i zawiadamia o tym fakcie wnoszącego.
5. Skargi i wnioski nie zawierające danych wnoszącego oraz adresu, tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

III Rozpatrywanie skarg i wniosków:

1. Skargi i wnioski rozpatruje Burmistrz Miasta lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia sprawy oraz o jej wynikach,
 - zebrane w trakcie wyjaśniania sprawy materiały,
 - odpowiedź jaką otrzymał wnoszący wraz ze sposobem rozstrzygnięcia sprawy,
 - inne pisma, jeżeli są wymagane.
3. Odpowiedź na skargę/ wniosek powinna zawierać:
 - oznaczenie organu rozpatrującego sprawę,
 - informację w jaki sposób sprawa została załatwiona,
 - podanie stanowiska służbowego osoby upoważnionej do rozpatrzenia skargi/ wniosku oraz podpis z imieniem i nazwiskiem,
 - negatywne rozpatrzenie sprawy powinno zawierać faktyczne oraz prawne uzasadnienie.
4. Skargi i wnioski rozpatrywane i załatwiane powinny być wnikliwie, starannie oraz terminowo.

IV Terminy rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się w terminie do 30 dni bez zbędnej zwłoki.
2. Należy zawiadomić strony w razie nie załatwienia sprawy w terminie, podając przyczyny i wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi/wniosku.

V Kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków:

1. Bieżącą kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim dokonuje Sekretarz Gminy (do 15 stycznia każdego roku za rok poprzedni).

M.Charczuk