

Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków od interesantów

Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071 ze zm. Dział VIII – Skargi i wnioski) oraz rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46)

§ 1

1. O tym, czy pismo skierowane do urzędu gminy jest skargą, wnioskiem czy podaniem, decyduje Burmistrz, jego Zastępca lub Sekretarz kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 k.p.a.).

3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 k.p.a.).

4. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako wnioski, chyba że w sprawie zastosowanie znajdują przepisy odrębne.

5. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań, decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

6. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

7. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, dalekopisem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

2. Skargi i wnioski wpływające do urzędu gminy powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.

3. Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli powinny być kierowane przez biuro podawcze

do burmistrza lub zastępcy burmistrza, którzy ustalają, czy pismo zawiera skargę, wniosek, czy też jest podaniem w indywidualnej sprawie.

4. Podania w sprawach indywidualnych rejestrowane są w dzienniku podawczym i dekretowane do właściwej komórki organizacyjnej lub kierowane do jednostki podległej.

5. Rejestracja skarg i wniosków następuje w dzienniku zakładanym w każdym roku kalendarzowym znajdującym się w Referacie Ogólno - Organizacyjnym.

6. Załatwianie skarg, wniosków w terminach określonych przepisami prowadzi wyznaczony pracownik Referatu Ogólno - Organizacyjnego.

7. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy skarg odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników urzędu gminy oraz jednostek podległych burmistrzowi. Skargi te rozpatrują Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub bezpośredni przełożeni.

8. Skargi na Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych oraz wnioski kierowane do rady gminy rejestrowane są w rejestrze, o którym mowa w pkt 7. Rozpatrywanie skarg na Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych oraz przyjmowanie wniosków do rady gminy regulują odrębne przepisy.

9. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu organ rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, o czym informuje skarżącego.

§ 3

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik Referatu Ogólno - Organizacyjnego wpisuje do rejestru skarg i wniosków. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej instrukcji.

§ 4

1. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do urzędu gminy nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty Referat Ogólno - Organizacyjny przechowuje w oddzielnej teczce.

2. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Urzędu Gminy lub podległej jednostki, pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu z przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę, wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego i uzyskania akceptu odpowiedniego organu (Burmistrza lub jego Zastępcy).

3. Obowiązkiem komórki organizacyjnej, której dotyczy wniosek, jest przekazanie do Referatu Ogólno - Organizacyjnego informacji o sposobie i terminie jego załatwienia. Referat Ogólno Organizacyjny sporządza okresowe analizy i przekazuje informacje Burmistrzowi

gminy.

4. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych (art. 38 k.p.a.).

5. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo - bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

6. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego. W razie niezałatwienia skargi w terminie stosuje się odpowiednie przepisy KPA.

§ 5

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do urzędu gminy oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje i przechowuje Referat Ogólno - Organizacyjny w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

2. Na podstawie rozporządzenia 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 – skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem „1510” oraz „1511”. Rejestr skarg i wniosków oraz dokumentacja w tych sprawach oznaczone są odpowiednio symbolem „A” i „BE5”.

§ 6

Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg oraz wniosków prowadzi Sekretarz gminy, a wyniki przedstawia Burmistrzowi gminy.

Załącznik do Instrukcji w sprawie
organizacji przyjmowania oraz
załatwiania skarg i wniosków
od interesantów

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi – wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniu W.....

(nazwa organu)

Pani (Pan)

Zamieszkała (y) w ul. Nr

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek o następującej treści:

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

Protokół niniejszy został odczytany wnoszącemu.

Protokół sporządził:

.....
(podpis osoby przyjmującej- imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego lub osoby przez niego upoważnionej)