

Burmistrz
Kowalewo Pomorskie
Plac Wolności 1
87-410 Kowalewo Pomorskie

Or.0050.43.2019

ZARZĄDZENIE NR 43/2019
BURMISTRZA MIASTA KOWALEWO POMORSKIE
z dnia 1 kwietnia 2019 roku

w sprawie trybu i zasad organizacji 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 (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 506) zarządzam, co następuje:

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

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Traci moc zarządzenie nr 4/2013 Burmistrza Miasta Kowalewo Pomorskie z dnia 11 stycznia 2013 r. w sprawie trybu i zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

M. Kozińska

BURMISTRZ
/-/ Jacek Żurawski

PROCEDURA W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE MIEJSKIM W KOWALEWIE POMORSKIM

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 2096 ze 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. Zarządzenie nr 149/2017 Burmistrza Miasta Kowalewo Pomorskie z dnia 10 listopada 2017 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim z późn. zm.

I. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków:

1. W Urzędzie Miejskim w Kowalewie Pomorskim wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez :
 - Burmistrza Miasta – we wtorki w godzinach 10:00 – 16:00 oraz w każdym innym czasie w godzinach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim, o ile nie koliduje to z innymi działaniami Burmistrza Miasta,
 - Zastępcę Burmistrza – codziennie, w godzinach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim,
 - Sekretarza Gminy – codziennie, w godzinach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim,
 - Kierowników Referatów, pracowników Urzędu – codziennie, w godzinach funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim.
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 faksu, 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 lub Sekretarzowi Gminy.

5. W sekretariacie Urzędu Miejskiego w Kowalewie Pomorskim prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, umożliwiającą monitorowanie terminowości i załatwiania spraw.

6. Skargi na Burmistrza Miasta 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 ustnie, należy skargę lub wniosek przyjmując, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia wniosku lub skargi, imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej oraz opis sprawy.

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 wnioski 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 Burmistrz Miasta 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 nie podlegają rozpatrzeniu.

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 powinny być rozpatrywane i załatwiane 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.

M. Kozińska