

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czarnków EDYCJA-WRZESIEŃ 2020

SKARGA STANOWI PRZEJAW NIEZADOWOLENIA. WNIOSEK STANOWI PROPOZYCJĘ UDOSKONALENIA.

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 256) - Dział VIII Skargi i wnioski
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002r, 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. 2011 nr 14, poz. 67)

Kto może złożyć skargę

Skargi i wnioski składane w imieniu innych osób

Prawo składania skarg i wniosków przysługuje każdemu, a zatem nie tylko obywatelom RP.

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą. Fakt udzielenia zgody może być dowolnie udokumentowany.

Jeśli brakuje potwierdzenia zgody, organ zobowiązany jest do wezwania składającego pismo do przedstawienia dowodu wyrażenia zgody przez osobę zainteresowaną. Oświadczenie woli innej osoby musi być wyraźne i nie budzące wątpliwości. W doktrynie uważa się, że najlepiej, aby zgoda była wyrażona w formie pisemnej ze wskazaniem osoby upoważnionej do reprezentacji grupy.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków, informacja

1. Burmistrz przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od 12⁰⁰ do 16³⁰, a w przypadku, gdy poniedziałek jest dniem wolnym od pracy, w pierwszy kolejny roboczy dzień tygodnia. Podobna zasada obowiązuje w przypadku nieobecności burmistrza.
2. Burmistrz może upoważnić do przyjmowania skarg i wniosków w godzinach, o którym mowa w ust. 1 swojego zastępcę.

3. Zastępca burmistrza, sekretarz, skarbnik i pozostali pracownicy urzędu przyjmują w sprawach skarg i wniosków we wszystkie dni i godziny pracy Urzędu.
4. Informację o dniach i godzinach przyjęć burmistrza Referat Administracyjno- Gospodarczy wywiesza w siedzibie urzędu oraz w jednostkach organizacyjnych.
5. Skargi, wnioski, petycje składane i przekazywane do Urzędu Miasta Czarnków oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty sekretariat burmistrza i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Tryb postępowania

Forma

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w następujących formach:
 - 1) pisemnie na adres: Urząd Miasta Czarnków, Pl. Wolności 6, 64-700 Czarnków lub bezpośrednio w siedzibie Urzędu, w Biurze Obsługi Klienta;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres sekretariat@czarnkow.pl, um@czarnkow.pl;
 - 3) ustnie – bezpośrednio lub telefonicznie: nr tel 67 255 28-01, 67 255 25 00;
 - 4) skarga w formie pisemnej może być złożona do skrzynki wywieszanej przy Biurze Obsługi Klienta w Urzędzie z napisem:
„Szanowny Kliencie, jeśli masz uwagi na temat działania naszego Urzędu lub życia Miasta – zostaw je w tej skrzynce, jeśli dodasz adres – w ciągu dwóch tygodni dostaniesz odpowiedź”.

Rejestracja

2. Złożone skargi lub wnioski zostają zarejestrowane w Biurze Obsługi Klienta w ogólnym rejestrze spraw.
3. Skargi lub wnioski złożone w formie ustnej, spisuje osoba przyjmująca. W notatce służbowej lub protokole (wzór w załączniku) umieszcza się:
 - datę sporządzenia notatki lub protokołu;
 - imię i nazwisko, adres osoby wnoszącej skargę lub wniosek;
 - treść skargi, wniosku;
 - podpisy zgłaszającego i przyjmującego skargę, wniosek.
4. Analogicznie postępowanie obowiązuje w przypadku, gdy skarga i wniosek zostały zgłoszone telefonicznie. W formularzu, w miejscu przeznaczonym na podpisy osoby zgłaszającej skargę lub wniosek należy odnotować, iż jest to zgłoszenie telefoniczne.
5. Pracownik przyjmujący zgłoszenie w tym samym dniu przekazuje protokół lub notatkę służbową do Biura Obsługi Klienta, gdzie następuje rejestracja w ogólnym rejestrze spraw.
6. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Miasta Czarnków prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.
7. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) numer skargi/wniosku;
 - 2) data wpływu;
 - 3) informacje od kogo wpłynęło pismo;
 - 4) adres osoby wnoszącej skargę/wniosek;

- 5) oznaczenie komórki udzielającej wyjaśnień;
- 6) data przekazania pisma do określonej komórki organizacyjnej;
- 7) sposób załatwienia;
- 8) datę załatwienia;
- 9) nazwiska osób lub instytucji powiadomionych o sprawie.

Rozpatrywanie i rozpatrzenie

8. Celem postępowania skargowego jest naprawienie błędów i zaniedbań, a nie wydawanie rozstrzygnięć w postępowaniu administracyjnym. Skarga nie może mieć cech środka prawnego uregulowanego w KPA w zakresie wszczęcia ogólnego lub szczególnego postępowania administracyjnego, ani też podstawy powództwa czy skargi do sądu administracyjnego.
9. Burmistrz/Sekretarz po zapoznaniu się z treścią podania bada czy posiada ona znamiona skargi lub wniosku oraz decyduje kto jest kompetentny do załatwienia sprawy. Burmistrz/Sekretarz dekretuje pismo i przekazuje na stanowisko ds. obsługi sekretariatu, w celu włączenia do obiegu dokumentów oraz do zarejestrowania w wydzielonym centralnym rejestrze skarg i wniosków.
10. Pracownik stanowiska ds. obsługi sekretariatu przekazuje niezwłocznie skargę lub wniosek osobie kompetentnej do rozpatrzenia.
11. Skarga/wniosek niewłaściwie wniesiona/y, kompetentny pracownik przyjmuje, rejestruje a następnie wraz z pismem przewodnim przekazane właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego, zgodnie z art. 231 KPA (niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni). Kopia pism przekazanych właściwym organom pozostają w dokumentacji urzędu.
12. Skargi na działalność Zastępcy Burmistrza, Sekretarza, Skarbnika i kierowników komórek organizacyjnych oraz wszystkich pracowników Urzędu rozpatruje Burmistrz. Skargi na działalność Burmistrza oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnej rozpatruje Rada Miasta.
13. Skargi/ wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.
14. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana tej osobie do rozpatrzenia, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
15. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
16. Stanowisko ds. obsługi sekretariatu oraz stanowisko ds. obsługi rady gminy osobno sporządzają sprawozdania roczne o załatwionych skargach i wnioskach.

Terminy

17. Jeśli skarga lub wniosek nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty otrzymania.
18. Jeżeli uzyskanie informacji o zasadności skargi czy wniosku wymaga przeprowadzenia dłuższego postępowania wyjaśniającego, odpowiedź na skargę lub wniosek należy udzielić w terminie nie późniejszym niż w ciągu miesiąca od daty wpływu skargi/wniosku.

19. W razie niezakończenia sprawy w terminie pracownik merytoryczny powinien zawiadomić wnioskodawcę lub skarżącego o powodach opóźnienia i wskazać nowy termin zakończenia sprawy zgodnie z art. 36 § 1 KPA.
20. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone art. 238 § 1 KPA.
21. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne zakończenie skarg/wniosków zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
 - 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
 - 3) starannego, wnikliwego i terminowego zakończenia skarg i wniosków polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
22. Postępowanie w sprawie skarg i wniosków jest jednoinstancyjnym postępowaniem uproszczonym, którego zakończenie-zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi nie daje podstaw do uruchomienia dalszego postępowania instancyjnego, tj. postępowania odwoławczego lub postępowania sądowo-administracyjnego. Zawiadomienie stanowi czynność faktyczną, materialno-techniczną.

Nadzór

23. Nadzór nad bieżącym rozpatrywaniem i zakończeniem skarg i wniosków wnoszonych do Urzędu sprawują: Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik, Kierownicy w zakresie podległych sobie komórek organizacyjnych.
24. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego zakończenia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

Hasła i symbole klasyfikacyjne dla skarg i wniosków

Skargi i wnioski zakończone bezpośrednio, w tym na jednostki podległe – 1510 (kategoria archiwalna A);

Rejestr skarg i wniosków – 1510 (A)

Skargi i wnioski przekazane do zakończenia według właściwości – 1511 (kategoria archiwalna BE);

Petycje, postulaty i inicjatywy obywateli – 152 (A)

Opracowała: Ewa Furman, właściciel procedury

Sprawdziła: Beata Rączka

URZĄD MIASTA
64-700 CZARNKÓW, Pl. Wolności 6
woj. wielkopolskie
tel. (67) 255-28-01, fax (67) 255-26-77
NIP 763-00-18-548

BURMISTRZ
Anna Szadła