

Pieczeńc podłużna o treści  
Burmistrz Łądku Zdroju

**ZARZĄDZENIE nr 0050.122.2011**  
**Burmistrza Łądku-Zdroju**  
**z dnia 15 czerwca 2011 r.**

**w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania  
oraz załatwiania skarg i wniosków interesantów**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2001r. nr 142 poz. 1591 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków interesantów których organem właściwym do rozpatrywania jest Burmistrz Łądku-Zdroju, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta i Gminy Łądek-Zdrój.

§ 3

Traci moc zarządzenie nr 12/96 Burmistrza Miasta i Gminy w Łądku Zdroju z dnia 22 listopada 1996 roku.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2011 r.

Pieczeńc podłużna o treści

**BURMISTRZ**

Osoba pełniąca funkcję Burmistrza Łądku Zdroju  
*mgr inż. Kazimierz Szkudlarek*  
(podpis nieczytelny)

Informację wytworzył	Anna Chilicka
Informację zweryfikował	Sebastian Łukasiewicz
Data	15.06.2011

## **INSTRUKCJA W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW INTERESANTÓW, KTÓRYCH ORGANEM WŁAŚCIWYM DO ROZPATRYWANIA JEST BURMISTRZ ŁĄDKA-ZDROJU**

Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071 ze zm.), zwanej dalej kpa oraz akty wykonawcze - Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku ( Dz. U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46).

### **I KLASYFIKACJA SKARG I WNIOSKÓW**

1. O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Miasta i Gminy w Łądko-Zdroju jest skargą, wnioskiem czy podaniem decydują Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:
  - a) skarga  
Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw ( art. 227 kpa).
  - b) wniosek  
Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności ( art. 241 kpa).
2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania lub wystąpienia interesantów.
3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.
4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.
5. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

## **II PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Miasta powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
3. Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli powinny być kierowane przez Biuro Obsługi Klienta do Burmistrza, Zastępcy Burmistrza lub Sekretarza, celem ustalenia, 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. Termin załatwiania wystąpień, podań w sprawach indywidualnych - zgodnie z art. 35 kpa.
6. Rejestracja skarg i wniosków następuje w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez Sekretarza w formie papierowej lub elektronicznie.
7. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju oraz jednostek podległych Burmistrzowi. Skargi te rozpatruje Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub bezpośredni przełożeni.
8. Skargi na Burmistrza i Kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej i rozpatrywane przez Radę Miejską.
9. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Burmistrza w każdy wtorek w godzinach 10<sup>00</sup> – 16<sup>30</sup>. W przypadku nieobecności Burmistrza interesantów przyjmuje Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Miasta i Gminy. Wyjątkowo przyjmowanie interesantów może odbyć się w innym dniu lub/i innych godzinach, o czym zawiadamia się wywieszając informację na drzwiach i tablicy informacyjnej Urzędu.
10. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia interwencji, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Sekretarz wpisuje protokół z przyjęcia skargi lub wniosku do rejestru skarg i wniosków.
11. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący.

## **III ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARGI WNIOSKÓW**

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju, do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie ( do siedmiu dni

od dat otrzymania) właściwym organom z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

2. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane do wiadomości do Urzędu Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków.
3. Jeżeli skarga lub wniosek nie została wniesiona do organu właściwego, a z treści skargi lub wniosku nie można ustalić adresata, lub kiedy z treści wynika, że adresatem są organy wymiaru sprawiedliwości, należy skargę lub wniosek odesłać wnoszącemu w terminie 7 dni od daty wpływu z odpowiednim wyjaśnieniem.
4. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu z tym, że na przełożonym ciąży obowiązek zawiadomienia Burmistrza o sposobie jej załatwienia. O przekazaniu skargi należy powiadomić skarżącego (art 232).
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
6. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
8. Zgodnie z art. 237 § 1 kpa. organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu jednego miesiąca.
9. W związku z posiadaniem przez Urząd Miasta i Gminy systemu zarządzania jakością, Sekretarz Miasta i Gminy dokonuje analizy trybu rozpatrywania i załatwiania skarg, poprzez przedkładanie Burmistrzowi Łądku-Zdroju oraz Pełnomocnikowi ds. jakości informacji kwartalnych z monitorowania i pomiaru procesów oraz z realizacji produktów: procedura PO-OR/16u - rozpatrzenia skargi.
10. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy ( art. 36 kpa ).

#### **IV SPOSÓB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI I WNIOSKI**

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę ( art. 237 kpa).
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać :
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wskazanie w jaki sposób została załatwiona ( pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco),
  - podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi ( art. 238 § 1 kpa).

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne ( art. 238 § 1 kpa).
4. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko ( art. 239 § 1 kpa). O tym fakcie należy powiadomić organ wyższego stopnia art.239 § 2 kpa).
5. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

## **V SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI**

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Urzędu Miasta i Gminy w Łądku-Zdroju oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje i przechowuje Sekretarz 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( Dz.U. z 2011 r., Nr 14, poz. 67 z późn. zm.) - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 1510. Rejestr skarg i wniosków oraz analizy i oceny są oznaczone symbolem A.

## **VI NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁATWIANIEM SKARG I WNIOSKÓW**

1. Wojewoda sprawuje nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne ( art. 258 § 1 pkt.5 ).
2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg, wniosków i listów prowadzi Sekretarz, a wynikające wnioski przedstawia Burmistrzowi.