

Instrukcja organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Gorzowie Śląskim

§ 1

Instrukcja określa zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Gorzowie Śląskim.

§ 2

Definicje:

1. **Skarga** – jest odformalizowanym środkiem obrony i ochrony różnych interesów jednostki, które nie dają podstaw do żądania wszczęcia postępowania administracyjnego albo też nie mogą stanowić podstawy powództwa lub wniosku zmierzającego do wszczęcia postępowania sądowego.
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.**
Skargi są załatwione w samodzielnym jednoinstancyjnym postępowaniu uproszczonym, kończącym się czynnością materialno-techniczną zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwienia sprawy (wyrok NSA z dnia 1 grudnia 1998 roku, sygn. akt. SA 1636/97).
2. **Wniosek** - Przedmiotem wniosku mogą być *w szczególności* **sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.**
Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.
3. **Petycja** - Przedmiotem „*petycji*”, może być **żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.**
O tym, czy pismo jest petycją, **decyduje treść żądania, a nie jego forma** zewnętrzna.
4. **Pieczęć wpływu** - odcisk pieczęci lub nadruk umieszczany na przesyłkach wpływających na nośniku papierowym, zawierający co najmniej nazwę podmiotu, nazwę punktu kancelaryjnego, datę wpływu, a także miejsce na umieszczanie numeru z rejestru przesyłek wpływających i ewentualnie informację o liczbie załączników.
5. **Prowadzący sprawę** - osoba załatwiająca merytorycznie daną sprawę, realizująca w tym zakresie przewidziane czynności kancelaryjne, *w szczególności* rejestrowanie sprawy,

przygotowywanie projektów pism w sprawie, dbanie o terminowość załatwienia sprawy i kompletowanie akt sprawy.

6. **Komórka merytoryczna** - komórka organizacyjna zakładająca sprawę, odpowiedzialna za jej prowadzenie oraz załatwienie.
7. **Pismo** - wyrażona tekstem informacja, stanowiąca odrębną całość znaczeniową, niezależnie od sposobu jej utrwalenia (na przykład wiadomości poczty elektronicznej, notatki służbowe, decyzje, zawiadomienia, skargi itd.), zapisana tradycyjnie na papierze, przedstawiona jako naturalny dokument elektroniczny czy jako odwzorowanie cyfrowe (istotą rzeczy jest informacja jaką niesie ze sobą pismo, jeśli ma to znaczenie dla załatwianej sprawy).
8. **Sprawa** - zdarzenie lub stan rzeczy, w tym z zakresu postępowania administracyjnego, wymagająca rozpatrzenia i podjęcia czynności służbowych lub przyjęcia do wiadomości. Sprawa może zawierać tylko jedno pismo.
9. **Spis spraw** - narzędzie w systemie elektronicznego zarządzania dokumentami lub formularz w postaci papierowej w systemie tradycyjnym albo spis elektroniczny w systemie tradycyjnym, do rejestrowania spraw w obrębie klasy z wykazu akt w roku kalendarzowym w danej komórce merytorycznej.
10. **Akta sprawy** - dokumentacja, w szczególności tekstowa, fotograficzna, rysunkowa, dźwiękowa, filmowa, multimedialna, zawierająca informacje potrzebne przy rozpatrywaniu danej sprawy.

§ 3

1. W sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Gorzowie Śląskim przyjmują:
 - Burmistrz lub Sekretarz w środy w godzinach **14⁰⁰ - 15³⁰** oraz w innych godzinach pracy po uprzednim ustaleniu terminu.
 - Kierownicy Referatów codziennie w godzinach **8⁰⁰ - 15⁰⁰**
2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć Burmistrza i Sekretarza znajduje się na głównej tablicy informacyjnej w Urzędzie Miejskim.

§ 4

1. Odpowiedzialnym za całokształt spraw związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków jest **Referat Organizacyjny (Or-I)**.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie,
 - b) za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
 - c) ustnie do protokołu.Skargi i wnioski **nie mogą** być wnoszone telefonicznie.
3. Petycje mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie,
 - b) za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

4. Skargi, wnioski i petycje wniesione za pośrednictwem poczty elektronicznej, **które nie są opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym** weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub profilem zaufanym *ePUAP* - **pozostawia się bez odpowiedzi.**
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku **ustnie**, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
6. Przyjmujący skargę, wniosek lub petycje potwierdza złożenie skargi, wniosku lub petycji, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Skarga, wniosek i petycja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko osoby lub oznaczenie podmiotu skarżącego, wnioskującego lub wnoszącego petycję,
 - b) adres zamieszkania lub siedziby osoby (podmiotu) składającej skargę lub wnoszącego petycję,
 - c) oznaczenie adresata petycji,
 - d) wskazanie przedmiotu petycji.
8. Skargi, wnioski i petycje **nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy podmiotu) oraz adresu wnoszącego** (a w przypadku petycji dodatkowo: **oznaczenia adresata i wskazania przedmiotu petycji**) pozostawia się bez rozpatrzenia.
9. Organ właściwy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji pozostawia bez rozpatrzenia skargę, wniosek, wniosek lub petycję złożone w sprawie już rozpatrzonej przez ten organ, jeżeli w piśmie nie powołano się na nowe okoliczności i fakty lub dowody w sprawie.

§ 5

1. Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane i przechowywane w sekretariacie Urzędu w sposób ułatwiający **kontrolę przebiegu i terminów załatwiania** poszczególnych skarg i wniosków, zgodnie z zasadami zawartymi w *Instrukcji Kancelaryjnej*
2. Prowadzący sprawę sprawdza, czy przekazana bezpośrednio lub w drodze dekretacji przesyłka:
 - a) dotyczy sprawy już wszczętej - prowadzący sprawę dołącza przesyłkę do akt sprawy, nanosząc na nią znak sprawy.
 - b) rozpoczyna nową sprawę - prowadzący sprawę traktuje przesyłkę jako podstawę założenia sprawy, wpisując odpowiednie dane do spisu spraw oraz nanosząc na nią znak sprawy.
3. Jeżeli przesyłka dotyczy sprawy wchodzącej **w zakres zadań różnych komórek organizacyjnych lub prowadzących sprawę** i zostały one wskazane w dekretacji, **wskazuje się komórkę organizacyjną lub prowadzącego sprawę**, do którego należy ostateczne załatwienie sprawy.

§ 6

1. Znak sprawy nanosi się w górnej części pisma na jego pierwszej stronie.
2. Sprawę niezakończoną ostatecznie w ciągu roku załatwia się w latach kolejnych bez

zmiany dotychczasowego jej znaku. Elementy znaku sprawy pozostają niezienne.

3. **Zmiana znaku sprawy** z równoczesnym ponownym założeniem nowej sprawy może nastąpić dopiero wtedy, gdy sprawa ostatecznie zakończona zaczyna się od nowa lub w przypadku, gdy w wyniku reorganizacji, akta spraw niezakończonych przejmuje nowa komórka organizacyjna.

§ 7

1. Akceptacja projektów pism może być:
 - a) jednostopniowa,
 - b) wielostopniowa – polega na wstępnym zaakceptowaniu pisma przez kolejne nieupoważnione do podpisania osoby, aż do ostatecznego zaakceptowania pisma przez osobę upoważnioną do jego podpisania.
2. Przekazanie projektów pism do akceptacji może nastąpić w postaci:
 - a) papierowej - na drugim egzemplarzu projektu pisma prowadzący sprawę umieszcza swój odręczny podpis (skrót podpisu) i datę jego złożenia,
 - b) elektronicznej.

§ 8

1. Znak sprawy składa się z elementów, oddzielonych kropką, w następującej kolejności :
 - a) oznaczenie komórki organizacyjnej [**Or-I**],
 - b) symbol klasyfikacyjny z wykazu akt [**1510**] lub [**1511**],
 - c) numer sprawy wynikający ze spisu spraw,
 - d) cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym sprawa się rozpoczęła.
2. Oznaczając pismo znakiem sprawy, można po znaku sprawy umieścić symbol prowadzącego sprawę, oddzielając go od znaku sprawy kropką w następujący sposób np.: **OR-I.1510.15.2015.SJ**, gdzie „**SJ**” jest **symbolem prowadzącego sprawę**, dodanym do znaku sprawy.

§ 9

1. Organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę **bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca**.
2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie **czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania**.
3. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie **siedmiu dni**, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
4. Sposób liczenia terminów załatwiania skarg i wniosków:
 - a) jeżeli początkiem terminu określonego w dniach jest pewne zdarzenie, przy obliczaniu tego terminu **nie uwzględnia się dnia, w którym zdarzenie nastąpiło**.

Upływ ostatniego z wyznaczonej liczby dni uważa się za koniec terminu.

- b) jeżeli koniec terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, za ostatni dzień terminu uważa się **najbliższy następny dzień powszedni**.

Sobota **nie jest** - zgodnie z art. 1 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U. Nr 4, poz. 28 ze zm.) - **dniem ustawowo wolnym, dlatego załatwienie sprawy w takim przypadku powinno nastąpić w piątek**.

5. W przypadku **nie załatwienia** skargi lub wniosku w terminie, organ administracji publicznej obowiązany jest **zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę**, podając przyczyny zwłoki i wskazując **nowy termin załatwienia sprawy**

§ 10

1. Organ właściwy do załatwienia petycji powinien rozpatrzyć petycję **bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 3 miesięcy**.
2. Jeżeli organ, który otrzymał petycję, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie **30 dni od jej złożenia**, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym podmiot wnoszący petycję.
3. Sposób liczenia terminów rozpatrzenia petycji:
 - a) w przypadku określonym w § 10 pkt.2 termin na rozpatrzenie petycji liczy się od dnia otrzymania petycji przez właściwy organ.
 - b) jeżeli początkiem terminu określonego w dniach jest pewne zdarzenie, przy obliczaniu tego terminu **nie uwzględnia się dnia, w którym zdarzenie nastąpiło**. Upływ ostatniego z wyznaczonej liczby dni uważa się za koniec terminu.
 - c) jeżeli koniec terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, za ostatni dzień terminu uważa się **najbliższy następny dzień powszedni**.
Sobota **nie jest** - zgodnie z art. 1 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U. Nr 4, poz. 28 ze zm.) - **dniem ustawowo wolnym, dlatego załatwienie sprawy w takim przypadku powinno nastąpić w piątek**.
4. W **przypadku wystąpienie okoliczności niezależnych od podmiotu** rozpatrującego petycję w terminie określonym w § 10 pkt. 1, termin ten podlega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do **3 miesięcy**, licząc od upływu terminu określonym w § 10.

§ 11

1. **Odpowiedzi** na skargi, i wnioski należy kierować bezpośrednio do skarżących się i wnioskodawców, a jednostkom zainteresowanym przekazywać do wiadomości.
2. W odpowiedzi na skargę należy **powoływać odpowiednie uzasadnienie faktyczne i prawne (podstawę prawną)** oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego – szczególnie przy odmownym załatwieniu skargi.
3. Organ rozpatrujący petycję zawiadamia podmiot wnoszący petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
4. Sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

§ 12

1. Odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje **należy** wysyłać w dniu ich podpisania.
2. Na kopiach odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycji umieszcza się adnotacje o dacie jej ekspedycji (wysłania).
3. Na egzemplarzu pisma przeznaczonym do włączenia do akt sprawy zamieszcza się **informację co do sposobu wysyłki** (na przykład list polecony, list priorytetowy, doręczenie elektroniczne) oraz **potwierdzenie dokonania wysłania przesyłki lub jej osobistego doręczenia**.
Prowadzący sprawę włącza do akt sprawy podpisany egzemplarz pisma wychodzącego przeznaczony do włączenia do akt sprawy.

§ 13

W sprawach nieuregulowanych niniejszym załącznikiem stosuje się odpowiednio przepisy:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2014r., poz. 1195).
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46 z późn.zm.).
4. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67).
5. Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013r., poz. 594 z późn. zm.);

Burmistrz
mgr inż. Artur Tomala