

Regulamin

przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

w Urzędzie Miasta i Gminy Góra Kalwaria

I. Postanowienia ogólne

§1. Ilekroć mowa o:

1. Gminie – należy przez to rozumieć Miasto i Gminę Góra Kalwaria,
2. Radzie Miejskiej – należy przez to rozumieć Radę Miejską Góry Kalwarii,
3. burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Miasta i Gminy Góra Kalwaria,
4. zastępcy burmistrza – należy przez to rozumieć Zastępcę Burmistrza Miasta i Gminy Góra Kalwaria,
5. sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Góra Kalwaria,
6. skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Góra Kalwaria,
7. urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy Góra Kalwaria,
8. kierownictwie - należy przez to rozumieć burmistrza, zastępców burmistrza, sekretarza i skarbnika
9. referacie – należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną Urzędu Miasta i Gminy Góra Kalwaria,
10. kierownikowi – należy przez to rozumieć kierownika referatu Urzędu Miasta i Gminy Góra Kalwaria,
11. regulaminie – Regulamin przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Góra Kalwaria.

§2. 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez organy Gminy, pracowników Urzędu oraz kierowników jednostek organizacyjnych Gminy, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmożenia praworządności, usprawnienia pracy i zapobieganiu nadużyciom, ochrony własności w Urzędzie oraz jednostkach organizacyjnych, celem lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§3. 1. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem lub podaniem decyduje nie forma zewnętrzna ale treść pisma.

2. W przypadku wątpliwości, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem, komórka do której dane pismo wpłynęło występuje o zakwalifikowanie pisma do radcy prawnego.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§4. 1. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi/wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują skarżący/wnioskodawca i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu o którym mowa w ust. 2 stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

4. Skargi/wnioski wnoszone ustnie do protokołu, przyjmujący zgłoszenie przekazuje w tym samym dniu na Kancelarię urzędu, celem ich zarejestrowania w e-Kancelarii.

5. Na żądanie wnoszącego skargę/wniosek, osoba sporządzająca protokół, pisemnie potwierdza złożenie skargi/wniosku lub wydaje kserokopię protokołu.

§6. 1. Skargi/wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego/wnioskodawcy, pozostawiane są bez rozpoznania.

2. Skargi/wnioski przesyłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego/wnioskodawcy, pozostawiane są bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu skarżącego/wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 Rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, na wskazany adres poczty elektronicznej.

§7. 1. Za datę wpływu skargi/wniosku do Urzędu uznaje się dzień ich wniesienia do Urzędu z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku skarg/wniosków przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Urzędu w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez skarżącego/wnioskodawcę.

3. Data wpływu skargi/wniosku określona w ust. 4, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi (określony w art. 237 § 1 KPA) lub wniosku (określony w art. 244 § 1 KPA).

III. Przyjęcia w sprawie skarg i wniosków

§8. W sprawach skarg i wniosków, po uprzednim zapisaniu się w sekretariatach, przyjmują:

- 1). burmistrz - w każdy czwartek w godz.16⁰⁰ – 18⁰⁰.
- 2). pierwszy zastępca burmistrza - w każdy poniedziałek w godz.10⁰⁰ – 14⁰⁰.
- 3). drugi zastępca burmistrza - w każdy piątek w godz. 10⁰⁰ – 14⁰⁰.

§9. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez osoby wymienione w § 2 umieszcza się w widocznym miejscu, w budynku Urzędu oraz podaje w Biuletynie Informacji Publicznej.

IV. Dekretacja

§10. Wszystkie skargi i wnioski rejestrowane są w e-Kancelarii a następnie przekazywane do Biura Rady Miejskiej (składane do Rady Miejskiej), burmistrza (skargi na zastępców burmistrza, skarbnika, sekretarza) lub sekretarza (pozostałe, składane do burmistrza/urzędu)

§11. 1. Skargi na burmistrza i kierowników jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej.

2. W przypadku, gdy Rada Miejska w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku wystąpi do burmistrza z prośbą o udzielenie wyjaśnień, pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi przygotowuje właściwy merytorycznie referat Urzędu (pracownik na samodzielnym stanowisku) – wskazany przez sekretarza - w terminie nie dłuższym niż siedem dni od otrzymania polecenia. Projekt odpowiedzi podpisuje kierownik referatu (pracownik na samodzielnym stanowisku).

§12. 1. Skargi/wnioski kierowane do burmistrza rejestrowane są w odrębnym „Rejestrze Skarg i Wniosków” prowadzonym przez sekretarza, za wyjątkiem skarg/wniosków wskazanych w ust. 2.

2. Skargi/wnioski dotyczące pracy jednostek organizacyjnych i ich pracowników rejestrowane są w rejestrach prowadzonych przez te jednostki.

§13. Po zarejestrowaniu skargi/wniosku w „Rejestrze Skarg i Wniosków”, skarga/wniosek dekretowana jest na osobę odpowiedzialną za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku, zgodnie z właściwościami wskazanymi w § 15.

§14. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy przez różne referaty Urzędu, sekretarz zawiadamia o tym właściwe referaty przekazując im kopie skargi/wniosku, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie i przekazania niezbędnej dokumentacji oraz przygotowuje ostateczny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.

V. Właściwości załatwiania skarg i wniosków.

§15. 1. Skargi na zastępców burmistrza, skarbnika i sekretarza rozpatruje burmistrz.

2. Skargi na kierowników Referatów i na pracowników zajmujących samodzielne stanowiska pracy, rozpatruje odpowiednio właściwy zastępca burmistrza, sekretarz, skarbnik zaś na kierowników referatów i na pracowników zajmujących samodzielne stanowiska pracy podległych bezpośrednio burmistrzowi - sekretarz.

3. Skargę na pracownika Urzędu rozpatruje jego bezpośredni przełożony.

VI. Sposób załatwienia skargi / wniosku

§16. Osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku zobowiązana jest do:

1. nadaniu sprawie numeru kancelaryjnego sprawy RWA 1510 i posługiwania się tym numerem we wszelkiej korespondencji w zakresie prowadzonego postępowania
2. jeżeli z treści skargi/wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wezwanie skarżącego/wnioskodawcy do złożenia, w terminie 7 dni od dnia wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
3. przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy, w tym uzyskania pisemnego wyjaśnienia osoby której skarga dotyczy,
4. starannego i wnikliwego załatwienia skargi polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
5. przygotowania i wysłania wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych, z uwzględnieniem zapisów § 17,
6. terminowego załatwienia skargi/wniosku, zgodnie z przepisami KPA,
7. najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi/wniosku, przekazania oryginałów wszystkich dokumentów zebranych i powstałych w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego wraz ze sporządzoną metryczką sprawy, do sekretarza.

§ 17. 1. O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego/wnioskodawcę.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi/wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 § 1 KPA.

3. Zawiadomienie podpisuje osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku.

4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku przesyła się skarżącemu/wnioskodawcy pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

V. Postanowienie końcowe

§ 18. Za terminowość i rzetelność merytorycznego załatwienia skargi/wniosku odpowiedzialność ponosi osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku.

§ 19. Bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg/wniosków w Urzędzie sprawuje sekretarz.

§ 20. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy KPA oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

miejsce na rejestrację

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi / wniosku* wniesionych ustnie

W dniu w Urzędzie Miasta i Gminy Góra Kalwaria

Pan

(imię, nazwisko wnoszącego skargę / wniosek)

wnosi ustnie do Burmistrza Miasta i Gminy Góra Kalwaria / Przewodniczącego Rady Miejskiej*
następującą skargę / wniosek*:

.....

.....

.....

.....

.....

Wykaz dokumentów załączonych do skargi/wniosku*:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę)

* Niepotrzebne skreślić