

**Zarządzenie Nr 71/2009
Burmistrza Miasta Czeladź**

z dnia 26 marca 2009 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź
i gminnych jednostkach organizacyjnych.**

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz § 9 Zarządzenia Nr 98/2008 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 13 maja 2008 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Czeladź

zarządzam, co następuje

§ 1

Słowniczek i definicje

Ilekoć w Zarządzeniu jest mowa o:

1. UMC – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Czeladź;
2. Jednostce – należy przez to rozumieć wydział UMC, inną niż wydział wyodrębnioną w regulaminie organizacyjnym komórkę organizacyjną, samodzielne stanowisko oraz gminną jednostkę organizacyjną;
3. Kierownikowi – należy przez to rozumieć kierownika wydziału, a także osobę zatrudnioną na samodzielnym stanowisku oraz kierownika / dyrektora gminnej jednostki organizacyjnej;
4. wydział (pracownik) właściwy ds. skarg i wniosków – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną do której zakresu działania należy prowadzenie spraw związanych ze skargami i wnioskami określonego w regulaminie organizacyjnym Urzędu Miasta Czeladź.

§ 2

Przyjmowanie obywateli

1. Burmistrz Miasta, jego Zastępca lub Sekretarz Miasta przyjmują obywateli w sprawie skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 15.00 do 17.00 i w każdy wtorek w godzinach od 9.00 do 12.00. W sprawie przyjęć obywateli prowadzony jest rejestr przyjęć interesantów.
2. Przyjęcia obywateli są każdorazowo protokołowane przez wyznaczoną osobę.
3. Dyrektorzy gminnych jednostek organizacyjnych przyjmują obywateli w godzinach pracy jednostki oraz w każdy poniedziałek od godz. 15.00 do 17.00.
4. Pracownicy jednostek przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy.

§ 3

Rejestrowanie skarg

1. Prowadzenie spraw z zakresu skarg i wniosków należy do pracownika wyznaczonego we właściwym wydziale ds. skarg i wniosków.
2. W wydziale właściwym ds. skarg i wniosków prowadzony jest w systemie informatycznym centralny rejestr skarg i wniosków.
3. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi:
 - a) na decyzje ostateczne, które w zależności od treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności, uchylenia lub zmiany decyzji,
 - b) podlegające rozstrzygnięciu przez sądy administracyjne,
 - c) dotyczące spraw pracowników wynikających ze stosunku pracy,
 - d) których kopie skierowano do UMC lub jednostki, a adresatami były inne instytucje.
4. Pracownik prowadzący rejestr oznacza w nim i na skardze termin załatwienia i przekazuje ją niezwłocznie do merytorycznego rozstrzygnięcia właściwej jednostce. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków prowadzona jest zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

§ 4 **Załatwianie skarg**

1. Jednostka załatwiająca skargę najpóźniej w terminie 10 dni od daty jej otrzymania przekazuje swoje stanowisko do pracownika właściwego wydziału ds. skarg i wniosków.
2. W pisemnym stanowisku jednostka jest obowiązana wyjaśnić i przedstawić sprawę, której przedmiotem jest skarga w sposób wyczerpujący. W uzasadnieniu należy wskazać osoby odpowiedzialne za prowadzenie sprawy, a w przypadku nieprawidłowości w załatwieniu sprawy wskazać jakie podjęto działania korygujące lub zapobiegawcze, termin i osobę odpowiedzialną za realizację podjętych działań.
3. Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - a) przeprowadzania wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy,
 - b) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze,
 - c) sporządzenia pełnego uzasadnienia rozstrzygnięcia zarzutów zawartych w skardze,
 - d) terminowego załatwienia skargi.
4. W przypadku, gdy jednostka otrzymująca skargę nie jest właściwa do jej załatwienia, obowiązana jest niezwłocznie (do 3 dni) przekazać ją do pracownika właściwego ds. skarg i wniosków, który przekazuje ją właściwemu organowi (jednostce) powiadamiając o tym równocześnie skarżącego, albo wskazuje skarżącemu organ właściwy do załatwienia skargi – z zachowaniem terminów określonych w Kpa.
5. Po otrzymaniu odpowiedzi z właściwej jednostki, pracownik właściwy ds. skarg i wniosków przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę i przedstawia ją do zaakceptowania Burmistrzowi.
6. Skargi winny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego. W razie nie załatwienia skargi w tym terminie stosuje się przepisy art. 36-38 Kpa.
7. Skargi uważa się za załatwione:
 - a) zasadnie – gdy zawarte w nich zarzuty zostały potwierdzone w całości lub w części,
 - b) bezzasadnie – gdy wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia,
 - c) poprzez jej zwrot – gdy udzielający odpowiedzi nie może zająć konkretnego stanowiska, a jedynie informuje stronę o trybie załatwienia sprawy (np. o drodze sądowej).

§ 5 **Wnioski**

W sprawie rejestrowania i załatwiania wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 3 i § 4 niniejszego Zarządzenia.

§ 6 **Nadzór i kontrola**

1. Nadzór i kontrolę nad załatwianiem skarg i wniosków sprawuje pracownik właściwy ds. skarg i wniosków. Nadzór obejmuje kontrolę terminowości załatwiania spraw i możliwość ingerencji w przypadku nieterminowego załatwienia spraw.
2. Właściwe jednostki składają roczne sprawozdania pracownikowi właściwemu ds. skarg i wniosków z realizacji niniejszego Zarządzenia do dnia 31 stycznia za rok ubiegły. W sprawozdaniu jednostka winna zawrzeć analizę wyników podjętych działań doskonalących lub korygujących.
3. Na podstawie sprawozdań jednostek pracownik właściwy ds. skarg i wniosków sporządza zbiorczą ocenę i analizę problematyki i sposobu załatwiania skarg i wniosków, którą przedkłada w terminie do połowy lutego Burmistrzowi.
4. Wzór analizy skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 7

Traci moc Zarządzenie Nr 8/2007 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 9 stycznia 2007 r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych.

§ 8

Wykonanie Zarządzenia powierza się kierownikowi Wydziału Prawno-Organizacyjnego.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz
mgr inż. Marek Mrozowski

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 71/2009
Burmistrza Miasta Czeladź
z dnia 26.03.2009 r.

Analiza skarg i wniosków za rok

Lp	Data wpływu do UMC/jednostki	Data udzielenia odpowiedzi	Zakres merytoryczny	Sposób wniosku	zaratwienia skargi	Osoba odpowiedzialna za odpowiedź	Podjęte działania korygujące lub zapobiegawcze
Część opisowa Czy działania doskonalące podejmowane w związku z poprzednimi skargami/ wnioskami przyniosły zamierzone skutki							