

**PROCEDURA ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA, EWIDENCJONOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI
W URZĘDZIE MIASTA NOWY TARG**

I. Cel procedury:

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego pod względem merytorycznym i formalnym procesu przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miasta Nowy Targ.

II. Odpowiedzialność:

1. Odpowiedzialnym za nadzór nad przestrzeganiem procedury jest Sekretarz Miasta.
2. Odpowiedzialnym za przestrzeganie procedury są kierownicy komórek organizacyjnych.
3. Odpowiedzialnym za aktualizację procedury jest Naczelnik Wydziału Administracji i Kadr.

III. Akty prawne:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.
4. Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Nowym Targu.
5. Statut Miasta Nowy Targ.

IV. Przebieg procedury.

1. Klasyfikacja skarg, wniosków i petycji

- 1) O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Miasta jest skargą, wnioskiem czy petycją decydują Burmistrz lub Zastępcy Burmistrza, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie.
- 2) O tym, czy pismo należy zakwalifikować jako skargę czy wniosek, decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.
- 3) O tym, czy pismo jest petycją, decyduje treść żądania, a nie jego forma zewnętrzna.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

4. 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 kierowane do Burmistrza Miasta lub Rady Miasta.

5. Przyjmowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków

- 1) Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, środkami komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Miasta powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
- 2) Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli, mające znamiona skargi lub wniosku, po zarejestrowaniu w centralnym rejestrze korespondencji, powinny być kierowane przez dziennik podawczy do Burmistrza Miasta lub Zastępców Burmistrza, którzy dekretują odpowiednio otrzymane pismo.
- 3) Skargi i wnioski rejestruje się w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Administracji i Kadr.
- 4) Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg i wniosków odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu Miasta. Skargi te rozpatruje Burmistrz, Zastępcy Burmistrza lub bezpośredni przełożeni.
- 5) Skargi na Burmistrza Miasta i kierowników miejskich jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze, prowadzonym przez Biuro Rady Miasta i rozpatrywane są przez Radę Miasta.
- 6) Postępowanie w sprawach skarg i wniosków, w terminach określonych przepisami, prowadzi wyznaczony pracownik Wydziału Administracji i Kadr.
- 7) Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) Burmistrza i Zastępców Burmistrza – w poniedziałki w godz. 12⁰⁰ - 16⁰⁰,
 - b) wyznaczonego Zastępcę Burmistrza - w poniedziałki w godz. 16⁰⁰ - 17⁰⁰,
 - c) Sekretarza Miasta – w poniedziałki w godz. 9⁰⁰ - 16⁰⁰,
 - d) Skarbnika Miasta – w poniedziałki i czwartki w godzinach pracy Urzędu oraz każdego innego dnia pracy w miarę swoich możliwości czasowych,
 - e) kierowników komórek organizacyjnych - w poniedziałki i czwartki w godz. pracy Urzędu oraz każdego innego dnia pracy w miarę swoich możliwości czasowych,
 - f) upoważnionego pracownika Wydziału Administracji Kadr w każdym dniu i godzinach pracy Urzędu.
- 8) 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 skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik Wydziału Administracji i Kadr wpisuje do rejestru skarg i wniosków. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

6. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

- 1) Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Burmistrz Miasta, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie (do siedmiu dni od otrzymania) właściwym organom z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
- 2) Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Urzędu Miasta nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty Wydział Administracji i Kadr przechowuje w oddzielnej teczce.
- 3) Jeżeli Urząd Miasta nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Administracji i Kadr powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazać ją do organu właściwego, powiadamiając o tym wnoszącego.
- 4) 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, z odpowiednim wyjaśnieniem.
- 5) 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. 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 niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania
- 7) Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- 8) Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu jednego miesiąca. Posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, którzy wniesli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.
- 9) Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Urzędu Miasta lub podległej jednostki, pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę, wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego i uzyskania akceptu Burmistrza lub Zastępców Burmistrza.

- 10) O każdorazowym przypadku niezafatwienia skargi lub wniosku w obowiązującym terminie, należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
- 11) W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw możliwe jest zastosowanie kar porządkowych lub dyscyplinarnych.

7. Przyjmowanie i ewidencjonowanie petycji.

- 1) Petycje składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- 2) Petycja powinna zawierać:
 - a) oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję; jeżeli podmiotem wnoszącym petycję jest grupa podmiotów, w petycji należy wskazać oznaczenie każdego z tych podmiotów oraz osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję,
 - b) wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji; jeżeli podmiotem wnoszącym petycję jest grupa podmiotów, w petycji należy wskazać miejsce zamieszkania lub siedzibę każdego z podmiotów;
 - c) oznaczenie adresata petycji;
 - d) wskazanie przedmiotu petycji;
- 3) Petycja składana w formie pisemnej powinna być podpisana przez podmiot wnoszący petycję, a jeżeli podmiotem wnoszącym petycję nie jest osoba fizyczna lub gdy petycję wnosi grupa podmiotów – przez osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję.
- 4) Petycja składana za pomocą środków komunikacji elektronicznej może być opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym oraz powinna zawierać adres poczty elektronicznej wnoszącego petycję.
- 5) Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli, mające znamiona petycji, po zarejestrowaniu w centralnym rejestrze korespondencji, powinny być przekazywane przez dziennik podawczy, w zależności od właściwości, do:
 - Kancelarii Burmistrza Miasta – jeżeli rozpatrywane są przez Burmistrza Miasta.
 - Biura Rady Miasta - jeżeli rozpatrywane są przez Radę Miasta
- 6) Petycje rozpatrywane przez Burmistrza Miasta pracownik Wydziału Administracji i Kadr rejestruje w centralnym rejestrze petycji, postulatów i inicjatyw obywateli.
- 7) Petycje kierowane do Rady Miasta Nowy Targ rejestrowane są w odrębnym rejestrze, prowadzonym przez Biuro Rady Miasta i rozpatrywane są przez Radę Miasta.
- 8) Na stronie internetowej Urzędu Miasta pracownik Biura Obsługi Informatycznej zamieszcza informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych - imię i nazwisko podmiotu wnoszącego petycję albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana. Informacja ta jest niezwłocznie aktualizowana o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

8. Rozpatrywanie i załatwianie petycji.

- 1) Petycje kierowane do Rady Miasta Nowy Targ rozpatrywane są zgodnie z zapisami Statutu Miasta.
- 2) Burmistrz Miasta w dekretacji wskazuje, oprócz Naczelnika Wydziału Administracji i Kadr, odpowiedzialnego za rejestrację i nadzór nad rozpatrywaniem petycji, kierownika komórki właściwego do rozpatrzenia petycji.
- 3) Pracownik Wydziału Administracji i Kadr, po zarejestrowaniu otrzymanej petycji w centralnym rejestrze petycji, postulatów i inicjatyw obywateli, przekazuje ją do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Urzędu Miasta, która zobowiązana jest rozpatrzyć petycję.
- 4) Komórka merytoryczna przesyła na bieżąco do Biura Obsługi Informatycznej informacje dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięganých opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.
- 5) Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.
- 6) Jeżeli Burmistrz Miasta nie jest organem właściwym do rozpatrzenia petycji, powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, przekazać ją do podmiotu właściwego do rozpatrzenia, zawiadamiając o tym równocześnie podmiot wnoszący petycję.
- 7) Sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

9. Udzielanie odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje.

- 1) O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę.
- 2) Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco), oraz podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
- 3) Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 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 z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.
- 5) Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
- 6) Komórka organizacyjna Urzędu Miasta właściwa do załatwienia petycji w imieniu Burmistrza lub Rady Miasta zawiadamia podmiot wnoszący petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej, zaś całość dokumentacji związanej z rozpatrzeniem petycji przekazuje do Wydziału Administracji i Kadr.

10. Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg, wniosków i petycji.

Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestrują i przechowują w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg, wniosków i petycji:

- Wydział Administracji i Kadr – jeżeli rozpatrywane są przez Burmistrza Miasta.
- Biuro Rady Miasta - jeżeli rozpatrywane są przez Radę Miasta

11. Nadzór i kontrola nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

Wojewoda sprawuje nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg, wniosków przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne.