

## **REGULAMIN W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE MIEJSKIM W RADOMIU**

### **I. Postanowienia ogólne.**

#### **§1**

1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego - Dział VIII (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zmianami) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5 poz. 46).
2. Procedura skargowa jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym postępowaniem kontrolno - wyjaśniającym.
3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
  - a) skardze - rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
  - b) wniosku - pismo, którego przedmiotem w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy Urzędu oraz lepszego zaspokojenia potrzeb ludności,
  - c) CRSiW - rozumie się przez to Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,
  - d) dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy - rozumie się przez to w szczególności wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia skargi,
  - e) skardze na pracownika Urzędu - rozumie się przez to skargę, której przedmiotem jest naruszenie przez pracownika Urzędu Miejskiego w Radomiu zasad etyki, sumienności lub staranności zawodowej poprzez działanie niezgodne z prawem,

zaniechanie działań lub zaniedbanie w wykonywaniu zadań publicznych lub interesów skarżących,

- f) skardze pozytywnej - to skarga, której zarzuty zostały potwierdzone w przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym,
  - g) skardze negatywnej - to skarga, w której wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia,
  - h) skargach załatwionych w sposób inny - to skargi, które zostały przekazane do organu właściwego, wskazujące inny tryb postępowania, pozostawione bez rozpatrzenia, nie należące do sprawy administracyjnej,
  - i) Dyrektorze Wydziału - należy przez to rozumieć także Kierownika Biura, samodzielne stanowiska podległe bezpośrednio Prezydentowi Miasta,
  - j) Wydziale - należy przez to rozumieć także Biuro, samodzielne stanowiska podległe bezpośrednio Prezydentowi Miasta.
4. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania obywateli, rejestrowane w dzienniku podawczym i dekretowane do właściwej komórki organizacyjnej lub kierowane do jednostki podległej.
5. Nadzór nad postępowaniem skargowym w Urzędzie Miejskim sprawuje Sekretarz Miasta za pośrednictwem Biura Kontroli.
6. Do Biura Kontroli należy w szczególności:
- a) rejestrowanie przekazanych przez Sekretarza Miasta skarg lub wniosków w CRSiW
  - b) przyjmowanie skarg lub wniosków wnoszonych ustnie do protokołu,
  - c) kwalifikowanie skarg lub wniosków oraz ustalanie organu właściwego dla ich rozpatrzenia,
  - d) kierowanie skarg i wniosków do załatwienia, według kompetencji, do komórek organizacyjnych Urzędu lub innych właściwych organów,
  - e) rozpatrywanie skarg i wniosków nieprzekazanych do rozpatrzenia komórkom merytorycznym lub innym jednostkom organizacyjnym,
  - f) koordynowanie obiegu korespondencji i terminowego rozpatrywania spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków przekazywanych w ramach kompetencji,

- g) prowadzenie rejestru upoważnień do przetwarzania danych osobowych w zbiorze „Ewidencja Skarg” dla osób rejestrujących skargi i wnioski w Wydziałach Urzędu Miejskiego.

## **II. Kwalifikacja skargi lub wniosku.**

### **§ 2**

1. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem czy podaniem decyduje nie forma zewnątrz, ale treść pisma.
2. Wszystkie pisma obywateli noszące znamiona skargi lub wniosku, wniesione do Urzędu Miejskiego, kierowane są do Sekretarza Miasta, który za pośrednictwem Biura Kontroli wskazuje Wydział odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku.
3. Skargi lub wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do Wydziału należy niezwłocznie, tj. w ciągu 2 dni, przekazać również do Sekretarza Miasta w celu nadania im odpowiedniego biegu.
4. Skargi i wnioski są rejestrowane w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Biuro Kontroli. Rejestracji podlegają wyłącznie skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
5. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania.
6. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków na wskazany adres poczty elektronicznej.

## **III. Przyjmowanie skarg i wniosków.**

### **§ 3**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu określa Załącznik Nr 1.

3. W przypadku, gdy treść skargi wnoszonej ustnie do protokołu wskazuje na dokonanie przez pracownika Urzędu Miejskiego czynu zabronionego skarżący składa oświadczenie w tej sprawie wg wzoru stanowiącego Załącznik Nr 2.
4. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Urzędu uznaje się dzień ich wniesienia do Urzędu z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku skarg lub 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 lub wnioskodawcy.
6. Data wpływu skargi lub 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) z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku przez posła na Sejm, senatora lub radnego we własnym imieniu albo gdy przekazali oni do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, data wpływu rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi i wniosku, zgodnie z art. 237 § 2 i 247 KPA).

#### **IV. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków.**

##### **§ 4**

1. Skargi i wnioski mieszkańców przyjmują:
  - a) Prezydent Miasta lub wyznaczeni przez niego Wiceprezydenci, co najmniej raz w tygodniu w ustalonych, uprzednio ogłoszonych dniach i godzinach.
  - b) Wieloosobowe Stanowisko ds. Skarg i Wniosków Biura Kontroli w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Radomiu.

#### **V. Rozpatrywanie i załatwianie skarg lub wniosków.**

##### **§ 5**

1. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Miasta powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
2. Skargi na Prezydenta Miasta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej i rozpatrywane są przez Radę Miejską. W przypadku, gdy Rada Miejska w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku wystąpi do Prezydenta z prośbą o udzielenie

wyjaśnień, pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi przygotowuje właściwy merytorycznie Wydział Urzędu - wskazany przez Sekretarza Miasta - w terminie nie dłuższym niż siedem dni od otrzymania polecenia. Projekt odpowiedzi podpisuje Sekretarz Miasta.

3. Skargi na Wiceprezydentów, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta rozpatruje Prezydent Miasta.
4. Skargi na Dyrektorów Wydziałów i na pracowników zajmujących samodzielne stanowiska pracy bezpośrednio podległe Prezydentowi, rozpatruje odpowiednio właściwy Wiceprezydent, Sekretarz Miasta, Skarbnik lub Prezydent.
5. Skargę na pracownika Urzędu można przekazać do rozpatrzenia jego przełożonemu służbowemu.
6. Skargi na działalność spółek: z ograniczoną odpowiedzialnością lub akcyjnych z udziałem Gminy Miasta Radomia rozpatruje Prezydent Miasta przy pomocy Biura Nadzoru Właścicielskiego.
7. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy przez różne Wydziały Urzędu, Biuro Kontroli zawiadamia o tym właściwe Wydziały, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie oraz prośbę o przekazanie niezbędnej dokumentacji i przygotowuje ostateczny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Prezydent rozpatruje sprawę zgodnie z właściwością, a pozostałe sprawy przekazuje się innym organom niezwłocznie, tj. w ciągu siedmiu dni od daty wpływu, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając pisemnie o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.
9. W przypadku złożenia skargi na funkcjonowanie miejskich jednostek organizacyjnych lub Wydziału Urzędu Miejskiego w Radomiu, Biuro Kontroli - w trakcie weryfikacji skargi i stwierdzenia nieprawidłowości - może na polecenie Sekretarza Miasta przeprowadzić postępowanie kontrolne.
10. Skargi lub wnioski, o których mowa w ust. 6 i 7, także podlegają zarejestrowaniu w CRSiW.

## **VI. Sposób załatwienia skarg lub wniosków.**

### **§ 6**

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 § 1 K.P.A.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 K.P.A.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi przesyła się skarżącemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
4. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku - przed skierowaniem do podpisu przez Sekretarza Miasta - wymaga parafowania przez Wiceprezydenta lub Skarbnika Miasta - zgodnie ze sprawowanym nadzorem nad poszczególnymi Wydziałami.
5. Projekt odpowiedzi, o którym mowa w ust. 4 powinien zostać przedłożony do podpisu nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy.
6. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może potrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadomienia skarżącego.
7. Akta załatwionych skarg przechowywane są w Wydziałach, które prowadziły postępowanie wyjaśniające.
8. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
  - a) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
  - b) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych,
  - c) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
  - d) przekazania - na wniosek Biura Kontroli - wszelkiej niezbędnej dokumentacji i informacji koniecznych do rozpatrzenia sprawy, także w formie elektronicznej.

9. Pracownicy Wieloosobowego Stanowiska ds. Skarg i Wniosków weryfikują informacje zawarte w skardze lub wniosku oraz dokumenty dostarczone przez Wydziały.
10. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach Wydziałów i miejskich jednostkach organizacyjnych, Biuro Kontroli - po zastosowaniu procedury opisanej w § 1 ust. 5 - przedstawia sporządzoną w tej sprawie notatkę Sekretarzowi Miasta wraz z projektem pisma zobowiązującym do podjęcia działań naprawczych mających na celu wyeliminowanie stwierdzonych uchybień.
11. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
12. Pracownik Urzędu, na którego została wniesiona uzasadniona skarga, podlega odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa.
13. Dyrektor Wydziału przedkłada Sekretarzowi Miasta zwrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących.

## **VII. Sprawozdania i postanowienia końcowe.**

### **§ 7**

1. Kierujący Wydziałami dokonują analiz i ocen prowadzonych postępowań w sprawie skarg i wniosków oraz przekazują do Biura Kontroli półroczne sprawozdania z dokonanych analiz i ocen dotyczących rozpatrzonych skarg i wniosków wraz z zestawieniem sposobu załatwienia skargi lub wniosku i podjętych działań naprawczych w terminie do 15 sierpnia za I półrocze i 15 lutego za II półrocze. Wzór stanowi Załącznik Nr 3.
2. Biuro Kontroli przedkłada Sekretarzowi Miasta roczne sprawozdanie z przyjęć interesantów oraz ze sposobu załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Radomiu do 15 marca każdego roku za rok ubiegły.
3. Niezależnie od funkcjonowania CRSiW, prowadzonego przez Biuro Kontroli, Wydziały zobowiązane są do prowadzenia we własnym zakresie:
  - a) pomocniczych wydziałowych rejestrów skarg i wniosków wg wzoru stanowiącego Załącznik Nr 4,
  - b) ewidencji przyjęcia interesantów wg wzoru stanowiącego Załącznik Nr 5.

4. Dyrektor Wydziału wyznacza jednego lub więcej pracowników odpowiedzialnych za prowadzenie wydziałowego rejestru skarg, wniosków i ewidencji przyjęć interesantów oraz podaje ich nazwiska do wiadomości Biura Kontroli.
5. Pracownicy, o których mowa w ust. 4, po sprawdzeniu czy skargę lub wniosek zarejestrowano w CRSiW obowiązani są - po otrzymaniu skargi lub wniosku, zarejestrować je w wydziałowym rejestrze skarg i wniosków, a kopię udzielonej odpowiedzi z potwierdzeniem jej wysłania - niezwłocznie złożyć w Biurze Kontroli.
6. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek zobowiązany jest przekazać przesyłkę do Kancelarii Ogólnej Urzędu Miejskiego - odpowiedzialnej za ekspedycję poczty - w taki sposób, aby zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku mogło być doręczone, w terminie przewidzianym przepisami do załatwienia skarg lub wniosków.
7. W kwestiach nieuregulowanych w Zarządzeniu stosuje się Kodeks Postępowania Administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.