

**ZARZĄDZENIE NR 21/2013**  
**BURMISTRZA BARCINA**

z dnia 12 lipca 2013 r.

**w sprawie regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania petycji, skarg  
i wniosków w Urzędzie Miejskim w Barcinie.**

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 i 645), w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) oraz Zarządzenia Nr 60/11 Burmistrza Barcina z dnia 30 grudnia 2011 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Barcinie (ze zmianami)

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1.** Wprowadzam Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Barcinie, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Traci moc zarządzenie Nr 16/10 Burmistrza Barcina z dnia 7 maja 2010 r. w sprawie regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Barcinie.

**§ 3.** Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik do Zarządzenia Nr 21/2013

Burmistrza Barcina

z dnia 12 lipca 2013 r.

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA  
I ZAŁĄTWIANIA PETYCJI, SKARG I WNIOSKÓW  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W BARCINIE**

**Rozdział 1.  
Postanowienia ogólne**

**§ 1.** 1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Barcinie.

2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Regulaminie - należy przez to rozumieć regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Barcinie;
- 2) Burmistrzowi – należy przez to rozumieć Burmistrza Barcina;
- 3) Gminie – należy przez to rozumieć Gminę Barcin;
- 4) Sekretarzowi – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy;
- 5) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Barcinie;
- 6) Komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony w strukturze Urzędu referat lub samodzielne stanowisko;
- 7) Kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć odpowiednio kierownika referatu lub pracownika zatrudnionego na samodzielnym stanowisku w Urzędzie;
- 8) ROS – należy przez to rozumieć Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich;
- 9) Radzie – należy przez to rozumieć Radę Miejską w Barcinie;
- 10) Przewodniczącym Rady – należy przez to rozumieć Przewodniczącą Rady Miejskiej w Barcinie;
- 11) Wiceprzewodniczącym Rady - należy przez to rozumieć Wiceprzewodniczącą Rady Miejskiej w Barcinie;
- 12) Rejestrze - należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Barcinie;
- 13) Ustawie – należy przez to rozumieć przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267);
- 14) Rozporządzeniu - należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);

**§ 2.** Urząd Miejski przyjmuje i rozpatruje złożone petycje, skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

**§ 3.** 1. Prawo składania petycji, skarg i wniosków przysługuje każdemu bez konieczności wykazywania posiadania interesu prawnego w sprawie.

2. Petycje, skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

3. Petycje kierowane są do Urzędu, zwykle w imieniu zbiorowości i zawierają postulaty lub wnioski.

4. Petycję należy tarkować stosownie do jej treści tak samo jak skargę lub wniosek.

5. Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- a) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
- b) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
- c) przewlekłe biurokratyczne załatwianie sprawy.

6. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:

- a) ulepszania organizacji,
- b) wzmocnienia praworządności,
- c) usprawniania pracy,
- d) zapobiegania nadużyciom,
- e) ochrony własności,
- f) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

7. O tym czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

8. Wstępnej kwalifikacji pisma zawierającego skargę lub wniosek dokonuje Burmistrz, który podejmuje decyzję czy pismo nosi znamiona skargi lub wniosku. Uznając sprawę za skargę lub wniosek zamieszcza przy pieczęci wpływu parafę i adnotację, w przypadku skargi – skarga, w przypadku wniosku – wniosek.

## **Rozdział 2.** **Przyjmowanie skarg i wniosków**

**§ 4.** 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu:

- a) pisemnie na adres: Urząd Miejski w Barcinie, ul. Artylerzystów 9, 88-190 Barcin;
- b) faxem na numer: 52 3834143;
- c) za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej (wymaga to posiadania przez skarżącego bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu);
- d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: burmistrz@barcin.pl lub sekretarz@barcin.pl (skargi i wnioski nadsyłane drogą elektroniczną zawierać powinny imię i nazwisko oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek);
- e) ustnie do protokołu (Klienci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są zgodnie z zapisami § 6);
- f) pismem złożonym osobiście lub w Biurze Obsługi Klienta (w godzinach pracy Urzędu).

2. W razie przyjęcia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który zawiera datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

3. Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpatrzenia.

6. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli żąda tego wnoszący.

**§ 5.** 1. Organem właściwym do przyjmowania klientów w sprawach skarg i wniosków oraz rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących zadań lub działalności pracowników Urzędu jest Burmistrz.

2. Organem właściwym do przyjmowania klientów w sprawach skarg i wniosków oraz rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących zadań lub działalności Burmistrza i kierowników jednostek organizacyjnych Gminy (z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) jest Rada.

**§ 6.** 1. Klienci Urzędu przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

a) Burmistrza – w każdy wtorek w godzinach: 8:30 do 11:30 i 13:00 do 14:00;

b) Zastępcę Burmistrza – w każdy wtorek w godzinach: 8:30 do 11:30;

c) Skarbnika, Sekretarza, Kierowników komórek organizacyjnych – codziennie w godzinach pracy Urzędu;

d) Przewodniczącego Rady – w każdy wtorek w godzinach: 12:00 do 14:00;

e) Wiceprzewodniczącego Rady – w każdy piątek w godzinach: 10:00 do 12:00.

2. Informacja o przyjmowaniu przez Burmistrza i Zastępcę Burmistrza klientów w sprawach skarg i wniosków podana jest do publicznej wiadomości bezpośrednio przy tablicy ogłoszeń Urzędu, przy Sekretariacie Urzędu oraz na stronie internetowej Urzędu.

3. Informacja o przyjmowaniu przez Przewodniczącego Rady i Wiceprzewodniczącego Rady klientów w sprawach skarg i wniosków podana jest do publicznej wiadomości bezpośrednio przy tablicy ogłoszeń Urzędu oraz przy Biurze Rady.

4. Obsługę organizacyjną przyjęć klientów przez Burmistrza i Zastępcę Burmistrza w sprawach skarg i wniosków prowadzi pracownik ds. obsługi sekretariatu.

5. Obsługę organizacyjną przyjęć klientów przez Przewodniczącego Rady i Wiceprzewodniczącego Rady w sprawach skarg i wniosków prowadzi pracownik ds. obsługi Rady.

### **Rozdział 3.**

#### **Rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 7.** 1. Skargi i wnioski składane osobiście i korespondencyjnie rejestrowane są w Biurze Obsługi Klienta lub sekretariacie Urzędu.

2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu, składa sporządzający protokół w sekretariacie Urzędu, celem dokonania rejestracji.

3. W przypadku złożenia korespondencji w biurze Obsługi Klienta po dokonaniu jej rejestracji jest ona przekazywana do sekretariatu Urzędu.

**§ 8.** 1. Wpływające do Urzędu skargi i wnioski przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia rejestrowane są w Rejestrze prowadzonym przez ROS.

2. Wzór Rejestru stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.

3. Rejestracja skarg i wniosków ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

4. Po zarejestrowaniu skarga lub wniosek przekazywana jest komórce organizacyjnej Urzędu właściwej do jej rozpatrzenia.

#### **Rozdział 4. Niewłaściwość organu**

**§ 9.** 1. W przypadku, gdy Urząd nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku ROS niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazuje mu właściwy organ.

2. W sytuacji gdy skargę lub wniosek przekazano do rozpatrzenia według właściwości do organu właściwego, ROS nie monitoruje terminu rozpatrzenia skargi lub wniosku.

3. Przekazanie skargi lub wniosku następuje w formie pisma przewodniego wg właściwości, które sporządza się w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz pisma przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza się do akt pozostających w ROS razem z kserokopią skargi lub wniosku.

4. Przesłanie oryginału skargi lub wniosku zgodnie z właściwością miejscową do organu właściwego następuje drogą listową w formie przesyłki poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

#### **Rozdział 5.**

##### **Tryb rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez Burmistrza i Radę Miejską**

**§ 10.** 1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana tej osobie, ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku podrzędności służbowej.

2. Skargi i wnioski dotyczące pracowników i zakresu działania komórki organizacyjnej rozpatruje komórka organizacyjna, której skarga lub wniosek dotyczy.

3. Skargi i wnioski dotyczące Kierowników komórek organizacyjnych rozpatruje Sekretarz.

4. Skargi i wnioski dotyczące Sekretarza rozpatruje Zastępca Burmistrza.

5. Skargi i wnioski dotyczące Burmistrza i Kierowników jednostek organizacyjnych Gminy rozpatruje Rada.

**§ 11.** 1. Wpływające do Urzędu skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie, terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. Postówie 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 14 dni od jej wniesienia lub przekazania.

3. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 1, w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

4. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

**§ 12.** Jeżeli na podstawie złożonego pisma nie można należycie ustalić jego przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

**§ 13.** 1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komórki organizacyjne Urzędu prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.

2. W trakcie prowadzonego postępowania wyjaśniającego należy doprowadzić do zbadania wszystkich okoliczności sprawy, zebrania materiałów, w tym od innych organów oraz uzyskania uzupełniających wyjaśnień od skarżącego lub wnioskodawcy.

3. Z czynności takich jak m.in.: przeprowadzanie rozmów bezpośrednich, telefonicznych, wizji w terenie, należy sporządzić notatkę i załączyć jako materiał w sprawie.

4. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków.

**§ 14.** 1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym również wnoszącego skargę lub wniosek.

2. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających załatwieniu przez różne komórki organizacyjne Urzędu, każda z nich załatwia sprawę wg swojej właściwości i przekazuje ze wszystkimi oryginałami dowodów w sprawie wraz z projektem zawiadomienia (w formie papierowej i elektronicznej) do komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za przygotowanie zbiorczego zawiadomienia.

**§ 15.** 1. Jeżeli organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada, Burmistrz niezwłocznie, za pośrednictwem ROS, przekazuje ją Przewodniczącemu Rady.

2. Przewodniczący Rady kieruje skargę lub wniosek do Komisji Rewizyjnej Rady.

3. Przewodniczący Komisji Rewizyjnej w terminie odwrotnym ustala termin posiedzenia, następnie zwołuje posiedzenie Komisji z udziałem Burmistrza bądź Kierownika jednostki organizacyjnej Gminy, na którego działanie złożono skargę.

4. Jeżeli Komisja Rewizyjna uzna za zasadne, na swoje posiedzenie może zaprosić również Radcę Prawnego Urzędu lub inne osoby, w tym m.in. skarżącego, ekspertów, itd.

5. W trakcie prowadzonego postępowania wyjaśniającego Komisja Rewizyjna doprowadza do zbadania wszystkich okoliczności sprawy, w tym zebrania dowodów i uzyskania niezbędnych opinii. Komisja Rewizyjna może także zażądać od innych organów, uzyskania uzupełniających wyjaśnień, opinii, ekspertyz.

6. Komisja Rewizyjna po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym przygotowuje stanowisko w formie uzasadnienia do uchwały Rady i wraz ze stosownym projektem uchwały przedkłada na najbliższą sesję Rady do ostatecznego rozpatrzenia.

7. Uchwałę w sprawie rozpatrzenia skargi lub wniosku podpisuje Przewodniczący Rady.

## **Rozdział 6.**

### **Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku**

**§ 16.** 1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącemu.

2. Zawiadomienie powinno zawierać:

- a) oznaczenie organu od którego pochodzi,
- b) wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona (pozytywnie, negatywnie, wyjaśniająco),
- c) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

4. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

**§ 17.** 1. Komórka organizacyjna Urzędu odpowiedzialna za rozpatrzenie sprawy przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje ww. propozycję do ROS.

2. W przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 2 za przygotowanie projektu zbiorczego zawiadomienia odpowiedzialna jest komórka organizacyjna, której sprawa w skardze lub wniosku została wymieniona w pierwszej kolejności.

3. W przypadku wątpliwości, co do ostatecznego rozstrzygnięcia przedmiotu skargi lub wniosku, ROS może wystąpić o dodatkowe wyjaśnienia do komórki organizacyjnej, która przygotowała projekt zawiadomienia i skonsultować się z Radcą Urzędu.

4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przygotowuje ROS i przekazuje do podpisania Burmistrzowi.

5. W przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 5 zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Przewodniczący Rady.

## **Rozdział 7.**

### **Nadzór i kontrola**

**§ 18.** 1. Prezes Rady Ministrów i Wojewoda sprawują nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne.

2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków prowadzi Sekretarz, a wynikające z kontroli wnioski przedstawia Burmistrzowi.

### **Rozdział 8.**

#### **Sposób przechowywania dokumentacji**

**§ 19.** Rozpatrzona skarga lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencja stanowiąca dokumentację z postępowania wyjaśniającego przechowywane są w ROS. W aktach komórki merytorycznej mogą pozostać kopie tych dokumentów.

### **Rozdział 9.**

#### **Postanowienia końcowe**

**§ 20.** 1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem przy rozpatrywaniu petycji, skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy oraz rozporządzenia.

2. Wyjaśnienia dotyczące procedury skargowej można uzyskać:

- a) kierując zapytanie na adres poczty elektronicznej sekretarz@barcin.pl,
- b) pod numerem telefonu 52 3834050.

Załączniki:

- 1. Protokół przyjęcia skargi/wniosku – Załącznik Nr 1
- 2. Centralny Rejestr Skarg i Wniosków – Załącznik Nr 2



**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia petycji/ skargi/ wniosku \***  
**z dnia .....**

.....  
miejsowość, data

.....  
imię i nazwisko Pracownika sporządzającego protokół

.....  
stanowisko i komórka organizacyjna

Działając na podstawie art. 223 § 1 oraz zgodnie z art. 67 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), przyjąłem/ przyjąłem\* od Pana/ Pani\*

.....  
imię i nazwisko

zam. ....

adres zamieszkania

petycję/ skargę/ wniosek\* następującej treści:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



### Centralny Rejestr Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Barcinie

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku i znak sprawy	Imię, nazwisko i adres Klienta składającego skargę / wniosek	Przedmiot skargi/wniosku	Data zlecenia załatwienia skargi/wniosku	Komórka organizacyjna/osoba odpowiedzialna za załatwienie skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku	Sposób załatwienia skargi/wniosku	Data zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku	Kogo zawiadomiono	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11