

Zarządzenie Nr ...24/2013...

**Burmistrza Miasta Lęborka**

z dnia ...19. marca 2013...

w sprawie: wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Lęborku instrukcji określającej procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

na podstawie: art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.); art. 253 § 1 – 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013, poz. 267); §3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46),

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1**

Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Lęborku instrukcję określającą procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Sprawdzono pod względem  
formalno - prawnym

RAJDA DZIAWNY  
Bożena Bodnar  
SI-148/86

MIĘDZYGOSPODARSTWA  
Bożena Bodnar

Załącznik  
do Zarządzenia Nr .....24/2013  
Burmistrza Miasta Lęborka  
z dnia.....19.03.2013...

**INSTRUKCJA**  
**określająca procedury przyjmowania,**  
**rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.**

**§ 1.**

Ustala się instrukcję określającą procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w celu ujednoczenia procedur i zapewnienia prawidłowej organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Lęborku.

**§ 2.**

Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:

- 1) **Burmistrz** – Burmistrz Miasta Lęborka;
- 2) **Kancelaria Ogólna** – Kancelaria Ogólna w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskim w Lęborku;
- 3) **kierownik jednostki organizacyjnej** – Prezes, Dyrektor, Kierownik gminnej jednostki organizacyjnej lub spółki komunalnej;
- 4) **kierujący komórką organizacyjną** – Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik, Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, komendant, naczelnik wydziału;
- 5) **komórka organizacyjna** – Urząd Stanu Cywilnego, Straż Miejska, Wydział, Biuro, samodzielne stanowisko wchodzące w skład struktury organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Lęborku;
- 6) **Rada** – Rada Miejska w Lęborku;
- 7) **sekretariat** – sekretariat Burmistrza Miasta Lęborka
- 8) **Sekretarz** – Sekretarz Miasta Lęborka;
- 9) **skarga** – podanie (pismo) którego przedmiotem jest zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organ miasta Lęborka lub przez pracowników Urzędu, a także przez kierowników jednostek organizacyjnych miasta Lęborka; za skargę na działalność Burmistrza należy rozumieć także skargę na pracownika Urzędu, umocowanego na podstawie imiennego upoważnienia lub pełnomocnictwa do działania w imieniu Burmistrza w zakresie spraw określonych w upoważnieniu lub pełnomocnictwie; przez skargę rozumie się też podanie (pismo) dotyczące naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, z zastrzeżeniem pkt 10;

- 10) **skarga na pracownika Urzędu** – rozumie się przez to skargę, której przedmiotem jest naruszenie przez pracownika Urzędu zasad etyki, sumienności zawodowej poprzez działanie niezgodne z prawem, zaniechanie działań lub zaniedbanie w wykonywaniu zadań publicznych;
- 11) **Urząd** – Urząd Miejski w Lęborku;
- 12) **wniosek** – podanie (pismo), którego przedmiotem są wszelkie sprawy, które sprzyjają optymalizacji działania administracji.
- 13) **Wydział OSO** – Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego w Lęborku;

### § 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu na piśmie, za pomocą telefaksu, dalekopisu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
2. Formę i treść protokołu, o którym mowa w ust.1, określa załącznik do instrukcji.
3. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Burmistrz w każdy poniedziałek od godz. 12<sup>00</sup> do godz. 16<sup>30</sup>.
4. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

### § 4

1. Koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi.
2. Przyjmowanie, właściwe ewidencjonowanie oraz nadzór nad terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków powierza się Wydziałowi OSO.
3. Wydział OSO prowadzi Rejestr Skarg i Wniosków.
4. W Rejestrze Skarg i Wniosków rejestruje się wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu.

### § 5

1. Organami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są:
  - 1) jeżeli dotyczą zadań lub działalności Burmistrza i kierowników jednostek organizacyjnych – Rada;
  - 2) jeżeli dotyczą zadań Burmistrza z zakresu administracji rządowej – Wojewoda Pomorski;
  - 3) jeżeli dotyczą zadań lub działalności Rady – Wojewoda Pomorski;
  - 4) jeżeli dotyczą zadań lub działalności Rady w zakresie spraw finansowych – Regionalna Izba Obrachunkowa w Gdańsku;
  - 5) jeżeli dotyczą zadań lub działalności kierownika komórki organizacyjnej – Burmistrz;
  - 6) jeżeli dotyczą działalności spółek z ograniczoną odpowiedzialnością – Burmistrz.
2. Organem właściwym do rozpatrywania skarg na Prezesa lub Dyrektora spółki z ograniczoną odpowiedzialnością jest Rada Nadzorcza.

3. Organem właściwym do rozpatrywania skarg na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza, Skarbnika, radców prawnych oraz pracownika zatrudnionego na samodzielny stanowisku jest Burmistrz.
4. Skargę na zastępców kierującego komórką organizacyjną oraz pracownika Urzędu rozpatruje kierujący komórką organizacyjną.

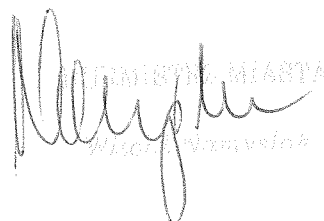
## § 6

1. Skargę lub wniosek indywidualnie wpływający do Urzędu oraz skargę lub wniosek zgłoszony ustanie w czasie przyjęć interesantów przez Burmistrza do protokołu, pracownik Kancelarii Ogólnej rejestruje w rejestr przesyłek wpływających do Urzędu, prowadzonym w postaci elektronicznej, i przekazuje:
  - 1) oryginał bezpośrednio Burmistrzowi;
  - 2) kopię bezpośrednio Sekretarzowi.
2. Burmistrz kieruje skargę lub wniosek do Sekretarza w celu dokonania kwalifikacji i dekretacji.
3. Sekretarz:
  - 1) dokonuje kwalifikacji skargi lub wniosku;
  - 2) zgłasza skargę lub wniosek do zarejestrowania w rejestrze, o którym mowa w § 4 ust. 3;
  - 3) przekazuje skargę lub wniosek do załatwienia właściwej komórce organizacyjnej lub przekazuje zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową właściwym organom.
4. Kierujący komórką organizacyjną, właściwą dla rozpatrzenia skargi lub wniosku, przedkłada Burmistrzowi do akceptacji projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Burmistrz.
6. Komórka organizacyjna, właściwa dla rozpatrzenia skargi lub wniosku:
  - 1) przekazuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku skarżącemu lub wnioskodawcy za zwrotnym potwierdzeniem odbioru pisma, za pośrednictwem komórki przyjmującej;
  - 2) informuje Wydział OSO o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, dniu nadania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w polskiej placówce pocztowej operatora wyznaczonego, w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe lub dniu odbioru zawiadomienia przez skarżącego lub wnioskodawcę.

## § 7

1. Zobowiązuje się Naczelnika Wydziału OSO do:
  - a) nadzoru nad terminowym przekazywaniem zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową skarg i wniosków oraz rozpatrywaniem skarg i wniosków,
  - b) bieżącego sygnalizowania Sekretarzowi o przypadkach nieprzestrzegania terminów przekazywania skarg i wniosków, zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową, oraz rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Zobowiązuje się kierujących komórkami organizacyjny do nadzoru nad właściwą realizacją obowiązków określonych w § 6 ust. 6.
3. Zobowiązuje się Sekretarza do sprawowania nadzoru nad wprowadzeniem przez komórki organizacyjne zasad zawartych w niniejszej instrukcji.



Handwritten signature: *Wrocław*  
Official stamp: **MIĘDZYGOSPODARSTWA MIĘDZYMIASTOWEGO**  
Wrocław

Załącznik  
do Instrukcji określającej procedury  
przyjmowania, rozpatrywania  
i załatwiania skarg i wniosków.

**PROTOKÓŁ** .....  
**przyjęcia skargi, wniosku, podania wniesionego ustnie**

w dniu ..... w Lęborku

Pan/Pani ..... zamieszkały/a w .....

ul. ....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę, wniosek

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

*Protokół sporządził*

*Podpis wnoszącego,  
osoba przez niego upoważniona*

.....

