Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 460/2019
Burmistrza Nysy z dnia 26 listopada 2019r.

Instrukcja
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji

Rozdział 1

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji

§ 1

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

2. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego, pod rygorem pozostawienia ich bez rozpoznania w przypadku braku tych danych.

3. Petycje mogą być składane w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

4. Petycja powinna zawierać oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję, adres zamieszkania albo siedzibę podmiotu lub podmiotów wnoszących petycję, oznaczenie adresata petycji oraz wskazanie przedmiotu petycji.

§ 2

1. Skargi, wnioski i petycje przyjmuje kancelaria Urzędu Miejskiego w Nysie.

2. Skargi i wnioski oraz petycje można także przesyłać pocztą elektroniczną za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP.

3. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem, wynikającym z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

4. Petycje wpływające do Urzędu powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem wynikającym z przepisów ustawy o petycjach.

§ 3

Wszystkie złożone pisemne wystąpienia w sprawach skarg, wniosków i petycji powinny być niezwłocznie kierowane do organów Gminy właściwych do ich rozpatrzenia.

§ 4

Bieg terminu właściwego do udzielenia odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję rozpoczyna data:

1) doręczenia skargi, wniosku lub petycji zgodnie z § 2,
2) przyjęcia podmiotu wnoszącego w ramach skarg i wniosków przez osoby uprawnione,
3) otrzymania skargi lub wniosku faksem lub pocztą elektroniczną,
4) otrzymania petycji w drodze pisemnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

§ 5

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej instrukcji.

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

3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko, nazwę i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.

4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 6

Przyjmowanie podmiotów wnoszących skargi i wnioski zgłaszane ustnie do protokołu powinno odbywać się w obecności drugiego pracownika - protokolanta.

Rozdział 2
Klasyfikacja skarg, wniosków i petycji

§ 7

O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Miejskiego w Nysie jest skargą, wnioskiem, czy petycją decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 8

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

§ 9

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

§ 10

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.

§ 11

Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych, nie zawierające przesłanek, o których mowa w § 8 – 10, mogą stanowić żądanie wszczęcia postępowania administracyjnego na wniosek strony lub z urzędu.

Rozdział 3
Rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków oraz petycji

§ 12

1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w Centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym i znajdującym się w Wydziale Administracyjno - Organizacyjnym.

2. Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w Centralnym rejestrze petycji prowadzonym i znajdującym się w Wydziale Administracyjno - Organizacyjnym.

3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji winna być opatrzona znakiem sprawy.

4. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest w Wydziale Administracyjno - Organizacyjnym.

5. Wydział Administracyjno – Organizacyjny po dokonaniu rejestracji skargi, wniosku i petycji przekazuje je do załatwienia właściwemu – ze względu na przedmiot skargi, wniosku i petycji wydziałowi Urzędu lub organowi Gminy Nysa.

6. Jeżeli skarga, wniosek lub petycja dotyczy działalności różnych wydziałów – skargę, wniosek i petycję należy przekazać wszystkim wydziałom (komórkom organizacyjnym) według ich kompetencji, w takim przypadku I Zastępca Burmistrza Nysy ustala wydział wiodący, odpowiedzialny za załatwienie skargi, wniosku lub petycji.

7. Jeżeli wydział, który otrzymał skargę, wniosek lub petycję uzna, iż nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, jest zobowiązany zwrócić niezwłocznie do Wydziału Administracyjno - Organizacyjnego.

8. Merytoryczne wydziały, biura, których dotyczy skarga, wniosek lub petycja przygotowują wszelkie dokumenty oraz korespondencję, projekty uchwał związane ze skargą, wnioskiem lub petycją dla potrzeb Burmistrza, Komisji i Rady Miejskiej.

9. Po otrzymaniu skargi wydział, biuro, samodzielne stanowisko bezzwłocznie:

   1) przygotowuje projekt uchwały Rady Miejskiej w Nysie z wykropkowanym miejscem na sformułowanie, czy skarga jest „zasadna" czy „bezzasadna", przy czym w tytule projektu uchwały dotyczącej rozpatrzenia skargi należy posługiwać się wyłącznie numerem nadanym z rejestru skarg, a w treści pojęciem „skarżący",

   2) przygotowany projekt uchwały, o którym mowa w pkt 1, przedkłada na merytoryczną Komisję wraz z wyjaśnieniami w zakresie objętym przedmiotu skargi,

   3) po rozpatrzeniu przez merytoryczną Komisję przygotowuje na sesję Rady Miejskiej w Nysie uzasadnienie do uchwały uwzględniające stanowisko Komisji.

10. Spory kompetencyjne wynikłe w toku rozpatrywania skargi, wniosku lub petycji pomiędzy wydziałami Urzędu rozstrzyga I Zastępca Burmistrza.

11. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków lub petycji podpisują: Burmistrz Nysy, a w przypadku nieobecności Burmistrza Nysy jego zastępcy z upoważnienia Burmistrza Nysy. W przypadku, gdy właściwą do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji jest Rada Miejska w Nysie - Przewodniczący Rady Miejskiej w Nysie lub jego zastępca.

12. Po ostatecznym załatwieniu skargi, wniosku lub petycji komplet dokumentacji w tej sprawie przekazuje się do Wydziału Administracyjno - Organizacyjnego.

§ 13

Skargi, wnioski lub petycje adresowane do właściwego organu, a przesłane do wiadomości do Urzędu Miejskiego w Nysie, nie są rejestrowane w Centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz w Centralnym rejestrze petycji.

§ 14

Wydział właściwy zamieszcza w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu skan petycji, a w przypadku wyrażenia zgody na publikowanie danych osobowych dane wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.

§ 15

Posłowie na Sejm RP, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

§ 16

O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin załatwienia sprawy.

§ 17

Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi.

§ 18

1.Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu jednego miesiąca.

2. Organ właściwy do załatwienia petycji powinien ją rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.

Rozdział 4
Sposób udzielania odpowiedzi na skargi wnioski i petycje

§ 19

O sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji zawiadamia się wnoszącego w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

§ 20

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:

1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
2) wskazanie, w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie lub negatywnie),
3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku; lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu,
4) datę wysyłki.

2. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego.

3. Podmiot rozpatrujący petycję zawiadamia podmiot wnoszący petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie wskazanej w § 19.

4. Sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

§ 21

1.W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wskazuje nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje stanowisko w sprawie z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania skarżącego.

2.Petycję można pozostawić bez rozpatrzenia, jeżeli sprawa będąca przedmiotem petycji była już rozpatrywana, a nie powołano się na nowe fakty lub dowody nieznane podmiotowi właściwemu do rozpatrzenia petycji. Podmiot wnoszący petycję

niezwłocznie informuje o pozostawieniu petycji bez rozpatrzenia i poprzednim sposobie załatwienia petycji.

Rozdział 5
Sposób przechowywania dokumentacji

§ 22

Oryginały skarg i wniosków oraz petycji składane i przekazywane do Urzędu przechowuje wydział AO i rejestruje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków oraz petycji.

§ 23

Wydziały Urzędu, które otrzymują skargi, wnioski oraz petycje do merytorycznego wyjaśnienia prowadzą teczki rzeczowe, zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną (kategoria BC).

Rozdział 6
Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg, wniosków i petycji

§ 24

1.Nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg i wniosków oraz petycji sprawuje I Zastępca Burmistrza Nysy, a wynikające z niego wnioski przedstawia Burmistrzowi Nysy.

2.Bieżącą kontrolę nad prawidłowością i terminowością rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji sprawują naczelnicy Wydziałów i kierownicy biur.

§ 25

1. Wydział Administracyjno – Organizacyjny opracowuje corocznie analizę przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

2. Wydział Administracyjno – Organizacyjny corocznie opracowuje zbiorczą informację zawierającą w szczególności dane dotyczące ilości, zakresu przedmiotowego oraz sposobu załatwienia petycji w roku poprzednim i w terminie do dnia 30 czerwca, umieszcza ją w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

Rozdział 7
Przepisy końcowe

§ 26

W sprawach nieuregulowanych niniejszą Instrukcją stosuje się przepisy:

1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.) -Dział VIII- Skargi i wnioski,

2) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870, ze zm.),

3) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).