

Zarządzenie nr 60/VII/2022

Dyrektora Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie

z dnia 29 lipca 2022 r.

**w sprawie wdrożenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie**

Na podstawie:

1. ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. 2021 r. poz. 735, z późn. zm.),
2. rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 r. Nr 5, poz. 46, z późn. zm.),
3. rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011 r. Nr 14, poz.67, z późn. zm.),
zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie do zapoznania z treścią zarządzenia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. skarg i wniosków.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Centrum Usług Wspólnych
w Białogardzie
mgr Wioleta Kowalewska

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Właściwość przy wnoszeniu skargi lub wniosku	3
§ 3. Obowiązki przyjmujących skargi i wnioski	4
§ 4. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	4
§ 5. Sposób i terminy rozpatrywania skarg i wniosków	5
§ 6. Ponaglenie	6
§ 7. Zawiadomienia	7
§ 8. Przechowywanie oraz sprawozdawczość	7

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie (dalej CUW), w związku z wykonywanymi przez CUW zadaniami z zakresu administracji publicznej.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych 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. Skargi i wnioski może składać każdy w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
5. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma.
6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej lub platformy e-PUAP, a także ustnie do protokołu.
7. Pracownik CUW, winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
8. Pracownicy CUW obowiązani są przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji — do publikacji — o znamionach skargi lub wniosku.

§ 2. Właściwość przy wnoszeniu skargi lub wniosku

1. Skargi i wnioski składa się do organów właściwych do ich rozpatrzenia:
 - 1) Skargi na działalność Dyrektora CUW składa się do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta Białogard;
 - 2) Skargi dotyczące pracowników CUW przekazywane są Dyrektorowi CUW;
2. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

§ 3. Obowiązki przyjmujących skargi i wnioski

1. Za koordynację rozpatrywania skarg i wniosków oraz prowadzenia czynności ewidencjonowania, publikowania, wysyłania oraz sprawozdawczości w zakresie skarg i wniosków w CUW, odpowiedzialny jest Koordynator ds. kontroli zarządczej (dalej Koordynator skarg i wniosków).
2. Rejestr skarg i wniosków CUW (dalej Rejestr CUW) prowadzi Koordynator skarg i wniosków (wzór Rejestru skarg i wniosków CUW określa **Załącznik Nr 1**).
3. Do przyjmowania skarg i wniosków skierowanych bezpośrednio, zobowiązani są wszyscy pracownicy CUW.
4. W przypadku skarg lub wniosków złożonych ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół (wzór Protokołu z przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie określa **Załącznik Nr 2**), który podpisują wnoszący oraz przyjmujący zgłoszenie i przekazuje niezwłocznie całą dokumentację Specjaliście ds. administracji CUW, celem zarejestrowania.
5. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza wnoszącemu fakt złożenia, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Dyrektor CUW, przy udziale Koordynatora skarg i wniosków, obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w terminach i godzinach pracy CUW i jednocześnie dostosowanych do wnoszących, po uprzednim umówieniu spotkania.
7. Terminy przyjęć wnoszących skargi i wnioski w CUW umieszczone są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej CUW oraz wywieszane na tablicy ogłoszeń przy wejściu do każdej siedziby CUW.

§ 4. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. Pracownik CUW, bezpośrednio przyjmujący skargę lub wniosek, umieszcza na przyjętym dokumencie lub protokole (**zał. Nr 2**) datę i godzinę wpływu oraz czytelny podpis i przekazuje niezwłocznie dokumentację do Specjalisty ds. administracji CUW, celem zarejestrowania jej w dzienniku korespondencyjnym.
2. Skargi i wnioski pisemnie kierowane do CUW przyjmuje, znakuje pieczęcią wpływu i rejestruje w dzienniku korespondencyjnym, zgodnie z instrukcją kancelaryjną CUW Specjalista ds. administracji CUW, a następnie przekazuje je tego samego dnia Koordynatorowi skarg i wniosków.

3. Koordynator skarg i wniosków w CUW zakłada metryczkę skargi/wniosku do przekazania i rozpatrzenia sprawy według właściwości (wzór Metryczki skargi/wniosku stanowi **Załącznik Nr 3**), wprowadza dokument do Rejestru skarg i wniosków CUW z datą wpływu wpisaną przez pracownika przyjmującego i niezwłocznie przekazuje sprawę do rozpatrzenia właściwej osobie, zgodnie z zapisami § 2 niniejszego zarządzenia.
4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego. W uzasadnionych przypadkach, zmiany terminu lub sposobu udzielenia odpowiedzi, należy doręczyć wnoszącemu oryginał zawiadomienia podpisany przez Dyrektora CUW (wzór Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku stanowi **Załącznik Nr 4**).
5. Projekty odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące pracowników i pracy poszczególnych komórek organizacyjnych CUW, bezpośredni przełożeni przedkładają do podpisu Dyrektorowi CUW.
6. Datę podpisania odpowiedzi na skargę lub wniosek zawsze umieszcza odręcznie osoba podpisująca.
7. Za przekazanie oryginału odpowiedzi lub zawiadomienia wnoszącemu odpowiedzialny jest Koordynator skarg i wniosków w CUW.
8. Oryginał odpowiedzi lub zawiadomienie doręcza się wnoszącemu listem poleconym, za pośrednictwem platformy e-PUAP lub osobiście.
9. Egzemplarz „ad acta” (dalej „a/a”), opatrzony czytelnym podpisem oraz datą i sposobem przekazania odpowiedzi, przechowuje Koordynator skarg i wniosków.
10. Kserokopię lub skan egzemplarza „a/a” należy przekazać pracownikowi odpowiedzialnemu merytorycznie za daną sprawę w tym samym dniu, w którym następuje przekazanie oryginału odpowiedzi wnoszącemu.

§ 5. Sposób i terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty wpływu do CUW.
2. Skargi i wnioski wymagające zbierania dowodów, uzgodnień, porozumień, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz zbadania akt (wzór pisma z Prośbą o dodatkowe informacje do rozpatrzenia skargi/wniosku stanowi **Załącznik Nr 5**), powinny być rozpatrywane i załatwiane najpóźniej w terminie dwóch miesięcy, od daty wpływu do CUW. Wydłużenie terminu może nastąpić po uprzednim zawiadomieniu skarżącego, jednak nie później, niż w ciągu 30 dni od daty wpływu do CUW.

3. Skargi i wnioski posłów na Sejm, senatorów i radnych Miasta Białogard wniesione we własnym imieniu lub przekazane do załatwienia od innej osoby, powinny być rozpatrywane niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od daty wpływu do CUW.
4. Skargi i wnioski posłów na Sejm, senatorów i radnych Miasta Białogard wymagające zbierania dowodów, uzgodnień, porozumień, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz zbadania akt, powinny być rozpatrywane i załatwiane najpóźniej w terminie 30 dni od daty wpływu do CUW. Wydłużenie terminu może nastąpić po uprzednim zawiadomieniu skarżącego, jednak nie później, niż w ciągu 14 dni od daty wpływu do CUW.
5. Jeżeli CUW nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać odpis skargi właściwemu organowi (wzór Odpisu skargi/wniosku stanowi **Załącznik Nr 6**), zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (wzór zawiadomienia zwracającego skargę/wniosek oraz o przekazaniu według właściwości stanowi **Załącznik Nr 7**), albo wskazać mu właściwy organ.
6. W razie niezakończono skargi lub wniosku w terminie, CUW obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, również tych niezależnych od CUW, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając skarżącego o prawie wniesienia ponaglenia.
7. W przypadku gdy skarga lub wniosek, który wpłynął do CUW, nie zawiera danych identyfikacyjnych wnoszącego, po zarejestrowaniu z odpowiednią adnotacją „anonim” przez Koordynatora skarg i wniosków zostaje przekazany Dyrektorowi CUW, który pozostawia jego bez rozpoznania, chyba że w/w pismo zarzuca naruszenie prawa. W takiej sytuacji Dyrektor CUW przeprowadza wewnętrzne ustalenia, które skutkować powinny sporządzeniem notatki służbowej i/lub podjęciem innych czynności zgodnych z prawem i adekwatnych do sytuacji.

§ 6. Ponaglenie

1. Stronie skarżącej/wnoszącemu służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli:
 - 1) Nie zakończono sprawy w terminie określonym w § 5 niniejszego Zarządzenia, co jest równoznaczne ze stwierdzeniem beczynności;
 - 2) Postępowanie jest prowadzone dłużej, niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy, co jest stwierdzeniem przewlekłości;

2. Ponaglenie w sprawie skargi załatwianej przez Kierownika CUW lub kierowników jednostek organizacyjnych wnosi się do Burmistrza Miasta Białogard do rozpatrzenia, za pośrednictwem CUW, bez zbędnej zwłoki.

§ 7. Zawiadomienia

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku (**zał. Nr 4**), powinno zawierać:
 - 1.1. Oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi;
 - 1.2. Wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione;
 - 1.3. Podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
2. Zawiadomienie o bezzasadności skargi/wniosku (wzór stanowi **Załącznik Nr 8**), powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości ponowienia bezzasadnej skargi lub wniosku.
3. W przypadku gdy skarga lub wniosek, w wyniku ich rozpatrzenia, zostały uznane za bezzasadne, co wykazano w odpowiedzi na skargę lub wniosek, a wnoszący ponowił skargę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności — podmiot właściwy do ich rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania wnoszącego.

§ 8. Przechowywanie oraz sprawozdawczość

1. Skargi i wnioski składane do CUW oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Koordynator skarg i wniosków gromadzi i archiwizuje oryginały skarg i wniosków, egzemplarze „a/a” zawiadomień oraz odpowiedzi przygotowane przez pracowników merytorycznych CUW, zgodnie z instrukcją kancelaryjną CUW.
3. Koordynator skarg i wniosków dwa razy w roku, przed opracowaniem cząstkowego rejestru ryzyka oraz raportu rocznego z zarządzania ryzykiem w CUW, sporządza półroczne sprawozdanie z przyjętych skarg i wniosków i przedstawia je Dyrektorowi CUW (wzór Sprawozdania stanowi **Załącznik nr 9**).

4. Na podstawie przedłożonego Sprawozdania Dyrektor CUW dąży do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków, celem polepszenia działalności CUW oraz jego poszczególnych komórek organizacyjnych.

§ 9.

Kierownicy komórek organizacyjnych CUW zobowiązani są do zapoznania podległych im pracowników z treścią niniejszego zarządzenia w terminie 14 dni od jego podpisania oraz do przestrzegania trybu załatwiania skarg i wniosków w CUW.

§10.

1. Integralną częścią niniejszego zarządzenia stanowią załączniki:

- 1) Rejestr skarg i wniosków CUW na rok kalendarzowy - wykaz rubryk;
- 2) Protokół z przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie Nr
- 3) Metryczka skargi/wniosku do przekazania i rozpatrzenia sprawy wg właściwości;
- 4) Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku;
- 5) Prośba o dodatkowe informacje do rozpatrzenia skargi/wniosku;
- 6) Odpis skargi/wniosku;
- 7) Zwrot skargi/wniosku oraz zawiadomienie o przekazaniu według właściwości;
- 8) Zawiadomienie o bezzasadności skargi/wniosku oraz pouczenie o ponowieniu bezzasadnej skargi/wniosku;
- 9) Sprawozdanie półroczne z przyjętych skarg i wniosków CUW za półrocze w roku - wykaz rubryk;
- 10) Skrócona procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków CUW.

Rejestr skarg i wniosków CUW na rok kalendarzowy — wykaz rubryk:

1. Liczba porządkowa;
2. Rodzaj sprawy — skarga/wniosek;
3. Data i godzina wpływu;
4. Pracownik przyjmujący;
5. Znak sprawy JRWA;
6. Dane wnoszącego;
7. Przedmiot sprawy — streszczenie;
8. Wyznaczony termin rozpatrzenia;
9. Pracownik/Komórka właściwa do rozpatrzenia sprawy;
10. Pracownik kwitujący odbiór sprawy;
11. Data i numer odpowiedzi/zawiadomienia;
12. Treść odpowiedzi/zawiadomienia (skan);
13. Forma złożenia skargi/wniosku;
14. Informacja o przebiegu postępowania — liczba zawiadomień, odpisów, itp.
15. Forma przekazania odpowiedzi/zawiadomienia;
16. Wynik i data rozpatrzenia/zakończenia sprawy (pozytywny/negatywny/bezzasadne);
17. Uwagi.

*Protokół z przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie
Nr (nadaje Koordynator ds. skarg i wniosków CUW)*

W dniu w Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie,

Pan/Pani*

.....

Zam.

Tel./e-mail:

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi/wniosku* załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

Imię i Nazwisko oraz stanowisko służbowe
osoby sporządzającej protokół (pracownika CUW)

Podpis wnoszącego lub osoby upoważnionej

*) niepotrzebne skreślić

Metryczka skargi/wniosku do przekazania i rozpatrzenia sprawy wg właściwości

Białogard, dnia

Numer z dziennika kancelaryjnego:

Data i godzina wpływu:

Pracownik przyjmujący:

Rodzaj sprawy: SKARGA / WNIOSEK*

Znak sprawy JRWA:

Dane wnoszącego:

.....

.....

Dyrektor Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie, za pośrednictwem Koordynatora ds. skarg i wniosków, na podstawie § 2 niniejszego zarządzenia przekazuje:

.....

pracownikowi/komórcie organizacyjnej CUW, właściwej do rozpatrzenia skargi/wniosku

do rozpatrzenia według właściwości skarg/wniosek dot.:

.....

.....

Forma złożenia skargi/wniosku: *ustnie (do protokołu) / pisemnie / elektronicznie**

Uprzejmie proszę, o rozpatrzenie sprawy w terminie

(zgodnie z § 5 niniejszego zarządzenia), **przedłożenie propozycji odpowiedzi do akceptacji**

bezpośredniego przełożonego i przekazania wszystkich akt sprawy Koordynatorowi ds.

skarg i wniosków CUW, celem udzielenia odpowiedzi wnoszącemu.

Koordynator ds. skarg i wniosków

Pracownik kwitujący odbiór sprawy

*) niepotrzebne skreślić

Informacja o przebiegu postępowania - liczba zawiadomień, odpisów, itp.

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

Data i numer odpowiedzi/zawiadomienia:

Treść odpowiedzi/zawiadomienia:

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

Forma przekazania odpowiedzi/zawiadomienia:

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

Wynik rozpatrzenia/zakończenia sprawy: *pozytywny / negatywny / skarga / wniosek
bezzasadny**

Data zakończenia sprawy:

Zatwierdził/a:

(Imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

Uwagi:

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

*) niepotrzebne skreślić

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Białogard, dnia

Numer sprawy:

z dnia:

Adresat:

.....

.....

Dyrektor Centrum Usług Wspólnych w Białogardzie informuje, że ze względu na :

.....

.....

.....

.....

termin/sposób* załatwienia Pani/Pana* skargi/wniosku, dot.:

.....

.....

.....

.....

ulega zmianie.

W związku z powyższym na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. 2021 r. poz. 735, z późn. zm.), **wyznacza się nowy termin/sposób* załatwienia sprawy do dnia**

Dyrektor Centrum Usług Wspólnych

*) niepotrzebne skreślić