

ZARZĄDZENIE NR 04/2016
Burmistrza Gminy i Miasta
Gryfów Śląski
z dnia 15 stycznia 2016 roku

w sprawie organizacji przyjmowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy i Miasta w Gryfowie Śląskim

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. Z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46) oraz 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. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.), zarządzam, co następuje:

§1.

1. Ustalam zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Burmistrza Gminy i Miasta Gryfów Śląski i Rady Miejskiej Gminy Gryfów Śląski.
2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się również do skarg, wniosków i petycji przekazanych Burmistrzowi Gminy i Miasta, Radzie Miejskiej Gminy do załatwiania według właściwości.

§2.

W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Burmistrz Gminy i Miasta Gryfów Śląski w każdy poniedziałek od 13:00 do 17:30 po wcześniejszym ustaleniu terminu. W przypadku nieobecności Burmistrza przyjmuje Zastępca Burmistrza w sposób wymieniony w zdaniu pierwszym.
2. Przewodniczący Rady Miejskiej Gminy w każdy piątek od godz. 12:30 do 15:00.
3. Naczelnicy Wydziałów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy i Miasta.
4. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu www.gryfow.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej www.bip.gryfow.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Burmistrza Gminy i Miasta Gryfów Śląski/ Rady Miejskiej Gminy Gryfów Śląski:

- 1) pisemnie na adres: 59-620 Gryfów Śląski ul. Rynek 1
- 2) faxem na nr: 75 78 13 916
- 3) w formie elektronicznej na adres: sekretariat@gryfow.pl
- 4) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa załącznik do niniejszego Zarządzenia.

4. Petycję składa się do Burmistrza Gminy i Miasta/ Rady Miejskiej Gminy w trybie określonym w

§3 ust. 1 pkt 1-3.

5. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§4.

1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretarza Gminy i Miasta.
2. Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez Sekretarza Gminy i Miasta.
3. Korespondencje w sprawie skarg, wniosków i petycji winna być opatrzona znakiem sprawy.

§5.

1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest u Sekretarza Gminy i Miasta w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.
2. Sekretarz Gminy i Miasta po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu Wydziałowi Urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub organowi gminy. Sekretarz Gminy i Miasta informuje inne komórki o znaku prowadzonej sprawy. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwiania sprawy i kompletność akt sprawy.
3. Jeśli skarga, wniosek, petycja dotyczy różnych spraw – należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.
4. Jeżeli Naczelnik Wydziału, samodzielne stanowisko, które otrzyma skargę, wniosek lub petycję, uzna iż nie jest właściwy od ich rozpatrzenia, jest zobowiązany zwrócić w tym samym dniu skargę, wniosek lub petycję do Sekretarza Gminy i Miasta.

§6.

1. Naczelnik Wydziału, sam po otrzymaniu zarejestrowanej skargi, wniosku lub petycji rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.
2. Do rozpatrzenia skarg, wniosków lub petycji należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

§7.

Załatwienie skargi lub wniosku polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy;
- 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania;
- 4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach ze wskazaniem podstawy prawnej

§8.

Szczegółowy sposób postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu petycji określa art. 4 do art. 13 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. Z 2014 r. poz. 1195)

§9.

1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków i petycji podpisują:

1. Burmistrz Gminy i Miasta lub z jego upoważnienia Zastępca Burmistrza Gminy i Miasta
2. Przewodniczący Rady Miejskiej Gminy – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji jest Rada Miejska Gminy

2. Na odpowiedziach na skargi, wnioski lub petycje należy umieszczać adnotacje o dacie ich

ekspedycji.

§10

Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji, terminowością ich załatwiania, kompletnością i poprawnością dokumentacji, dotyczącej ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy i Miasta.

§11.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.)
2. Rozporządzenie 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)
3. Rozporządzenie 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. z 2011 r. Nr 14 poz. 67)
4. Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195)

§12.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy i Miasta Gryfów Śląski.

§13.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

(pieczęć urzędu)

przezwniesionego(-ej) w dniu
w Urzędzie Gminy i Miasta w Gryfowie Śląskim przez
zamieszkałego (-ej) w
Treść skargi/wniosku:

[illegible]

- 1)
- 2)
- 3)

Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej się/wnioskodawcy.

Protokół został sporządzony zgodnie z §6 ust. 1 i 2 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).

(podpis osoby wnoszącej
skargę/wniosek)

* niepotrzebne skreślić