

ZARZĄDZENIE NR OR.0050.102.2020
BURMISTRZA GMINY I MIASTA LWÓWEK ŚLĄSKI

z dnia 30 grudnia 2020 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy i Miasta Lwówek Śląski

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2020 r. poz. 713 ze zm.), w związku z Działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się co następuje:

§ 1

1. Do kompetencji Burmistrza Gminy i Miasta i Zastępcy Burmistrza Gminy i Miasta należy kwalifikacja, czy pismo skierowane do Urzędu Gminy i Miasta jest skargą albo wnioskiem. Decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna.

- 1) Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
- 2) Wniosek - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

2. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

3. W uzasadnionych przypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, elektronicznie, a także ustnie do protokołu. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

2. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Burmistrza Gminy i Miasta - w czwartek w godzinach od 15.00 do 16.30, w razie nieobecności Burmistrza zastępstwo w przyjmowaniu interesantów pełni Zastępca Burmistrza.
- 2) Naczelnicy Wydziałów Urzędu w ramach posiadanych kompetencji codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 3

1. Obsługę organizacyjną przyjmowania skarg i wniosków przez Burmistrza zapewnia Wydział Organizacyjny.

2. Wydział Organizacyjny - prowadzi ewidencję skarg i wniosków "Rejestr przyjęć interesantów" przyjętych przez Burmistrza, przekazuje do załatwienia zgodnie z otrzymanymi dyspozycjami oraz czuwa nad terminowym ich rozpatrzeniem i udzieleniem odpowiedzi.

3. Naczelnicy Wydziałów, do których zgodnie z ust. 2 skierowano skargę lub wniosek, obowiązani są do niezwłocznego ich rozpatrzenia oraz przedstawienia proponowanego rozstrzygnięcia (projektu odpowiedzi) odpowiednio Burmistrzowi.

§ 4

1. Wpływające skargi i wnioski przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia podlegają rejestracji w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Organizacyjny - osobę sprawującą obsługę Sekretariatu.

2. Burmistrz Gminy i Miasta Lwówek Śląski kieruje skargę/wniosek do właściwego Wydziału Urzędu celem jej rozpatrzenia i przygotowania projektu odpowiedzi.

3. Pracownik Wydziału Organizacyjnego, osoba sprawująca obsługę Sekretariatu dokonuje rejestracji skargi/wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia oraz nadzoruje terminowość ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi.

4. Oryginały skarg i wniosków, udzielone odpowiedzi oraz zebrane w toku postępowania dokumentacje w sprawie, przechowywane są w Wydziale Organizacyjnym, u osoby sprawującej obsługę Sekretariatu. Wydział merytoryczny pozostawia sobie kopię dokumentacji.

5. Rejestr skarg i wniosków, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) numer ewidencyjny,
- 2) imię i nazwisko oraz adres wnoszącego,
- 3) datę wpływu,
- 4) przedmiot skargi (wniosku),
- 5) datę przekazania skargi (wniosku) przez Burmistrza do właściwego Wydziału Urzędu,
- 6) obowiązujący termin załatwienia skargi (wniosku),
- 7) datę załatwienia skargi (wniosku) tj. datę wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia,
- 8) sposób załatwienia skargi (wniosku),
- 9) uwagi.

6. W przypadku, gdy Urząd Gminy i Miasta Lwówek Śląski nie jest właściwy do rozpatrzenia wniosku lub skargi, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazując mu właściwy organ.

7. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

8. Wpływające do Urzędu Gminy i Miasta Lwówek Śląski skargi powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

9. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 8 w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

10. O każdym niezałatwieniu skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 8 i 9 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

11. Przygotowany projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek przedkłada się do akceptacji Burmistrza Gminy i Miasta Lwówek Śląski lub upoważnionemu pracownikowi Urzędu.

12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinno zawierać: datę udzielenia odpowiedzi, oznaczenie organu, od którego pochodzi, określenie w jaki sposób skarga została załatwiona (zasadna, bezzasadna), znak sprawy, pod którym zarejestrowano w Rejestrze skargi wniosków, informację o przetwarzaniu danych osobowych, 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 kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

13. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko w sprawie z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania strony. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 Działu VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 Kodeksu Postępowania Administracyjnego albo wskazanym w zawiadomieniu.

14. Dokumentację w sprawach skarg na Burmistrza Gminy i Miasta Lwówek Śląski przechowuje Biuro Rady Miejskiej.

§ 5

Zakresem niniejszego Zarządzenia nie są objęte skargi rozpatrywane przez Radę Miejską zgodnie z jej właściwością.

§ 6

1. Nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi, który przedstawia Burmistrzowi Gminy i Miasta wynikające z niego wnioski.

2. Bieżącą kontrolę nad prawidłowością i terminowością rozpatrywania skarg i wniosków sprawują Naczelnicy Wydziałów.

§ 7

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy i Miasta Lwówek Śląski.

§ 8

Traci moc Zarządzenie nr ORSO.0050.16.2014 Burmistrza Gminy i Miasta w Lwówku Śląskim z dnia 14 marca 2014 roku w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta Lwówek Śląski.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Gminy i Miasta Lwówek Śląski
[Podpis]
Mariola Szczęsna

Sprawdzono pod względem
formalno-prawnym
Dnia 30.12.2014
Podpis *[Podpis]* - *[Podpis]*
miejscu prawnym

