

Zarządzenie Nr 14/2011
Burmistrza Zelowa
z dnia 14 marca 2011 roku

w sprawie organizacji przyjmowania , rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wnoszonych do Burmistrza Zelowa.

Działając na podstawie art. 30 ust.1 ustawy o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późniejszymi zmianami) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity z 2000 r. Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) , oraz na podstawie § 44 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zelowie stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 120/3/2011 Burmistrza Zelowa z dnia 1 marca 2011 roku w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miejskiemu w Zelowie, zarządza się co następuje:

§ 1.1.Zarządzenie normuje sprawy przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wnoszonych do Burmistrza Zelowa.
2.Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) referatach - należy przez to rozumieć także inne wewnętrzne jednostki organizacyjne Urzędu Miejskiego w Zelowie
- 2) skargach – należy przez to rozumieć również wnioski wnoszone do Burmistrza Zelowa.

§ 2. 1.Skargi wnoszone do Burmistrza Zelowa ewidencjonowane są w kolejności wpływu w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Referat Organizacyjny.

2.Rejestr skarg i wniosków zawiera:

- 1/ numer kolejny skargi lub wniosku,
- 2/ datę wpływu,
- 3/ imię i nazwisko zainteresowanego lub nazwę instytucji, urzędu przesyłającego skargę lub wniosek,
- 4/ adres zainteresowanego, instytucji , urzędu,
- 5/ zwięzłe określenie przedmiotu skargi, wniosku,
- 6/ datę zlecenia załatwienia skargi, wniosku,
- 7/ określenie komu przekazano skargę, wniosek do załatwienia,
- 8/ datę załatwienia (wysłania odpowiedzi),
- 9/ sposób załatwienia (pozytywny, negatywny, wyjaśniający),
- 10/ datę wysłania załatwienia.

§3. 1. Skargi wnoszone do Burmistrza Zelowa, po dekretacji i zarejestrowaniu w rejestrze, o którym mowa w § 2 ust.1, przekazywane są do właściwego referatu celem rozpatrzenia i załatwienia.

2. Jeżeli dyspozycja Burmistrza Zelowa nie wskazuje trybu postępowania ze skargą, o trybie rozpatrzenia decyduje Sekretarz Miasta.

§ 4. 1. Do obowiązków kierowników referatów załatwiających skargę należy :

- 1/ spowodowanie niezwłocznego zarejestrowania otrzymanej skargi w rejestrze, o którym mowa w § 2 ust.1,
 - 2/ rozpatrzenie otrzymanej skargi i udzielenie odpowiedzi nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu, chyba że przepisy obowiązujące ustalają termin krótszy,
 - 3/ zapraszanie radnych, przedstawicieli organizacji pozarządowych działających w danym środowisku, do udziału w czynnościach związanych z załatwieniem skargi, jeżeli nie naruszy to przepisów ustawy o ochronie danych osobowych,
 - 4/ przekazanie kopii pisma dotyczącego załatwienia skargi lub udzielonej odpowiedzi wraz z całością akt sprawy do Referatu Organizacyjnego,
2. Odpowiedź na skargę w każdym przypadku musi zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
3. Kierownicy referatów są imiennie odpowiedzialni za terminowe oraz wnikliwe i prawidłowe załatwienie każdej skargi.
4. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne referaty, Sekretarz Miasta ustali każdorazowo referat koordynujący rozpatrzenie zawartych w niej spraw i sporządzający odpowiedź dla wnoszącego.

§ 5. 1. Bieżący nadzór nad załatwieniem skarg przez referaty Urzędu Miejskiego sprawuje Sekretarz Miasta.

2. Pracownik prowadzący centralny rejestr skarg i wniosków raz w roku dokona analizy skarg i wniosków i przedstawi ją Burmistrzowi Zelowa za pośrednictwem Sekretarza Miasta.

§ 6. 1. Burmistrz Zelowa (lub w czasie jego nieobecności Zastępca Burmistrza) przyjmuje obywateli w sprawach skarg w każdą roboczą środę w godzinach od 10:00 do 16:00.

2. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg przez pracowników Urzędu odbywa się w każdy dzień pracy – w godzinach urzędowania.

§ 7. 1. Przepisy zarządzenia mają zastosowanie przy załatwianiu spraw noszących znamiona skargi w opublikowanych artykułach, notatkach lub innych wiadomościach nadesłanych przez redakcje prasy, radia lub telewizji, względnie zamieszczonych w prasie lokalnej.

2. Pracownik stanowiska do spraw promocji i informacji zobowiązany jest do bieżącego przeglądania, analizowania i niezwłocznego przekazywania do sekretariatu artykułów, notatek i innych wiadomości noszących znamiona skargi, a zamieszczonych w prenumerowanej przez Urząd prasie.

§ 8. W sprawach nieuregulowanych w zarządzeniu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 9. Traci moc zarządzenie Nr 1/2003 Burmistrza Zelowa z dnia 6 stycznia 2003 roku w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wnoszonych do Burmistrza Zelowa.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

mgr Urszula Świerczyńska