

ZARZĄDZENIE NR 0050.206.2020
BURMISTRZA MIASTA WOJCIESZÓW

z dnia 11 maja 2020 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Burmistrza Miasta Wojcieszów.

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713), w związku z Działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem 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) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1.

Definicja i terminologia oraz używane skróty.

§ 1. Ustala się jednolite zasady przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Wojcieszów.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o :

1. Skardze – rozumie się przez to, zgodnie z art. 227 kpa, wyrazy niezadowolenia dotyczące w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. O tym, czy pismo jest skargą decyduje treść pisma a nie jego forma.

2. Wniosku – rozumie się przez to, zgodnie z art. 241 kpa, inicjatywy społeczne dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

3. Rejestrze Skarg i Wniosków (zwany dalej RSiW) – rozumie się przez to rejestr skarg i wniosków prowadzony na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady.

Rozdział 2.

Właściwość rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 3. Właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są :

1. w sprawach dotyczących Burmistrza Miasta:

- 1) w zakresie zadań zleconych administracji rządowej – Wojewoda;
- 2) w zakresie zadań własnych miasta – Rada Miasta;

2. w sprawach dotyczących kierowników miejskich jednostek organizacyjnych w zakresie zadań własnych miasta – Rada Miasta;

3. w sprawach dotyczących Zastępcy Burmistrza, Sekretarza i Skarbnika Miasta - Burmistrz Miasta;

4. w sprawach pracowników urzędu – Burmistrz Miasta oraz upoważnieni przez niego Zastępca Burmistrza, Sekretarz i Skarbnik Miasta – zgodnie z kompetencjami, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Wojcieszów.

Rozdział 3.

Przyjmowanie mieszkańców w sprawach skarg i wniosków.

§ 4. 1. Burmistrz Miasta przyjmuje w sprawach skarg/wniosków w każdy poniedziałek miesiąca w godzinach od 13.00 do 16.15.

2. W imieniu Burmistrza Miasta skargi/wnioski przyjmują również Zastępca Burmistrza, Sekretarz Miasta oraz Skarbnik Miasta.

3. Informacja o przyjmowaniu skarg/wniosków przez Burmistrza Miasta umieszczona jest w ogólnodostępnym miejscu w Urzędzie Miasta.

4. W czasie, o którym mowa w § 4 ust.1 przyjmowane są osoby wcześniej zgłoszone i odnotowane w rejestrze zgłoszeń, prowadzonym na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady.

5. W przyjmowaniu obywateli w sprawach i przez osoby, o których mowa w § 4 ust. 1 i 2 uczestniczy pracownik, zajmujący się skargami i wnioskami który sporządza protokół ze spotkania. W przypadku zgłoszenia skargi/wniosku, sporządzany jest protokół przyjęcia skargi/wniosku, zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.

6. W imieniu Burmistrza Miasta na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady przyjmowani są obywatele w sprawach skarg /wniosków oraz interwencji w godzinach pracy Urzędu.

Rozdział 4.

Tryb postępowania ze skargami i wnioskami.

§ 5. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu, pocztą elektroniczną lub faksem.

2. Wniesione skargi/wnioski, bez względu na miejsce złożenia lub dekretację, podlegają obowiązkowi niezwłocznego zgłoszenia na stanowisko ds. kancelaryjnych i obsługi Rady celem rejestracji w RSiW, za wyjątkiem skarg/wniosków:

- 1) adresowanych bezpośrednio do Rady Miasta Wojcieszów;
- 2) nie zawierających imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego;
- 3) przekazanych do załatwienia według właściwości do innych organów.

3. Na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady dokonuje się rejestracji skarg i wniosków, oznacza pisma znakiem sprawy oraz przekazuje je do załatwienia wg. właściwości, określając jednocześnie ostateczny termin rozpatrzenia sprawy.

4. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne stanowiska, pracownik na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady określa zakres udziału każdego z nich w przygotowaniu odpowiedzi oraz sposób współdziałania.

5. Skargę/wniosek dotyczącą zakresu działania innych organów należy niezwłocznie przekazać na stanowisko ds. kancelaryjnych i obsługi Rady. Skarga/wniosek nie później niż w terminie siedmiu dni, zostanie przekazana właściwemu organowi, z jednoczesnym powiadomieniem skarżącego/wnioskodawcy, albo wskazaniem mu właściwego organu.

6. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za załatwienie skargi/wniosku zobowiązany jest do niezwłocznego przygotowania projektu odpowiedzi – zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu 2 miesięcy. O każdym przypadku niezałatwienia skargi/wniosku w terminie do 30 dni, pracownik merytoryczny jest zobowiązany zawiadomić pisemnie osoby wnoszące skargę/wniosek, podając przyczyny zwłoki i określając nowy termin załatwienia sprawy.

7. Pracownik na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady zajmuje się bieżącym monitorowaniem terminowości załatwiania skarg/wniosków.

8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku musi zawierać następujące elementy: datę udzielenia odpowiedzi, określenie w jaki sposób skarga została załatwiona (zasadna, bezzasadna, załatwiona wyjaśniająco), znak sprawy, pod którym została zarejestrowana w RSiW oraz informację o przetwarzaniu danych osobowych. W przypadku odmownego załatwienia skargi (skarga bezzasadna) odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści artykułu 239 kpa. Odpowiedź na skargę podpisują osoby wymienione w § 3 niniejszego zarządzenia.

9. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, musi zostać zaakceptowany przez Sekretarza Miasta. Po uzyskaniu akceptacji może być przedłożony do podpisu osobie upoważnionej, określonej w § 3 zarządzenia.

10. Kopie podpisanego zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku należy niezwłocznie dostarczyć na stanowisko ds. kancelaryjnych i obsługi Rady.

11. Oryginały skarg/wniosków oraz udzielonych odpowiedzi – zawiadomień o sposobie załatwienia skargi/wniosku, wraz z zebraną w toku postępowania wyjaśniającego dokumentacją, przechowywane są przez pracownika merytorycznego. Kopie dokumentów przechowywane są na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi Rady.

Rozdział 5.

Postanowienia końcowe.

§ 6. Nadzór nad całością przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosków sprawuje Sekretarz Miasta.

§ 7. Wykonanie zarządzenia powierza się osobom uczestniczącym w procesie rozpatrywania skargi wniosków.

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr 0050.188.2016 Burmistrza Miasta Wojcieszów z dnia 18 marca 2016 r. w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Wojcieszów.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz

dr inż. Sławomir Maciejczyk

przyjęcia skargi (wniosku) wniesionej ustnie*

(nazwa organu)

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę (wniosek)*:

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

...

...

...

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków :

...

...

...

Na stronie protokołu, w wierszu

- skreślono wyrazy

- wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

stanowisko służbowe) niego upoważnionej)

*niepotrzebne skreślić