Zarządzenie Nr 24/15

Burmistrza Wyśmierzyc

z dnia 01 kwietnia 2015r.

w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Wyśmierzycach

Na podstawie art. 221-259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, (Dz. U. z 2013r., poz.267 ze zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46) zarządzam co następuje:

§ 1.

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Wyśmierzycach, zwanego dalej Urzędem, koordynuje pracownik sekretariatu, a w szczególności:

1) przyjmuje, rejestruje i kieruje do załatwienia wg właściwości do innych komórek organizacyjnych Urzędu, organów administracji rządowej, samorządowej, jednostek organizacyjnych lub innych instytucji skargi i wnioski wpływające do Urzędu;
2) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
3) przechowuje kopie skarg i wniosków wpływających do Urzędu oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi.

§ 2.

1. Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałek w godzinach:

7^{00} – 11^{00}

2. Sekretarz Gminy, kierownicy wydziałów oraz pracownicy komórek organizacyjnych interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków przyjmują dniach i godzinach:

- poniedziałek – piątek w godzinach 7^{00} - 15^{00}

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków winna być umieszczona w miejscach dostępnych dla interesantów (strona internetowa Urzędu - Biuletyn Informacji Publicznej, tablica ogłoszeń w Urzędzie).

§ 3.

1. Skargi i wnioski wpływające do sekretariatu Urzędu rejestrowane są w centralnym rejestrze skarg, petycji i wniosków, a następnie przekazywane są kierownikom właściwych komórek organizacyjnych Urzędu do załatwienia lub właściwym organom, jednostkom organizacyjnym lub instytucjom.

2. Każda komórka organizacyjna Urzędu, do której skarga lub wniosek wpłynęły bezpośrednio, przekazuje ją niezwłocznie do Referatu Organizacyjno-Administracyjnego celem zarejestrowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków i przekazania według właściwości.

3. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić Referat Organizacyjno-Administracyjny oraz skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

4. Skargi lub wnioski zgłaszane ustnie spisywane są w formie protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 4.

1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Burmistrz i Sekretarz Gminy.

2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji pracownika sekretariatu.

3. Na żądanie pracownika sekretariatu, który nadzoruje prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków, kierownicy i pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są do udzielania informacji lub wyjaśnień oraz przekazywania materiałów dotyczących załatwiania skarg i wniosków.

§ 5.

1. Kierownik komórki organizacyjnej rozpatruje i podpisuje odpowiedzi na skargi dotyczące pracowników i zakresu działania komórki, którą kieruje.

3. Skargi i wnioski dotyczące Burmistrza rozpatruje Rada Miejska i odpowiedzi na nie podpisuje Przewodniczący Rady Miejskiej.

4. Skargi i wnioski dotyczące kierowników komórek organizacyjnych rozpatruje i odpowiedzi na nie podpisuje Burmistrz lub Sekretarz Gminy.

5. Kopie odpowiedzi udzielanych na skargi i wnioski, które wpłynęły do Urzędu, przekazywane są do pracownika sekretariatu.

§ 6.

1. Pracownik sekretariatu prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu według wzoru określonego w załączniku nr 2.

§ 7.

1. Komórki organizacyjne Urzędu sporządzają do dnia 15 stycznia każdego roku i przekazują do pracownika sekretaiatu sprawozdania o skargach i wnioskach załatwianych w roku poprzednim.

2. Do części opisowej sprawozdania załącza się część tabelaryczną, której wzór stanowi załącznik nr 3.

3. Na podstawie sprawozdań, o których mowa powyżej, pracownik sekretariatu opracowuje zbiorcze sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie i przedstawia je Burmistrzowi najpóźniej do końca lutego.

§ 8.

W sprawach nieregulowanych w zarządzeniu stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013r., poz. 267 z późn. zm.) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46).

§ 9.

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 10.

Wykonanie zarządzenia powierzam Kierownikom Referatów.

§ 11.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Marek Bielewski

(w z ó r)

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 24/15 z dn.01.04.2015r.

P R O T O K Ó Ł

Przyjęcia interesanta;
*Przyjęcia skargi (wniosku) wniesionej ustnie**

W dniu .....w .....

.....

(nazwa organu)

Pan/Pani

.....

zamieszkały/a w ..... przy ul. .....

prosi o wyjaśnienie sprawy; wnosi ustnie do protokołu następującą skargę (wniosek):*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Uwagi przyjmującego :

.....

.....

.....

.....

.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe)

.....

(podpis wnoszącego skargę, wniosek)

**niepotrzebne skreślić*

(w z ó r)

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 24/15 z dn.01.04.2015r.

Centralny Rejestr Skarg i Wniosków

Lp.	Data wpływu	Imię, nazwisko petenta nazwa instytucji, redakcji, itp.	Adres petenta, instytucji, redakcji, itp.	Przedmiot odwalania, skargi i zażalenia	Data zlecenia załatwienia	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie sk/wn.	Termin załatwienia	Data wpływu po załatwieniu/wn.	Sposób załatwienia	Data wysłania zawiadomienia	Kogo zawiadomiono	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

(wzó

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 24/15 z dn.01.04.201

Zestawienie sposobu załatwiania skarg i wniosków

w 201.... r. w .....

Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (dot. rubr. 1)			Przeterminowano		Liczba przyjętych interesantów
We własnym zakresie	Przekazano wg właściwości	Ogółem	Pozytywny	Negatywny	Inny	Z rubryki 1	Z rubryki 2	
1	2	3	4	5	6	7	8	9