

ZARZĄDZENIE NR BO.0050.36.2016

BURMISTRZA OZIMKA

z dnia 22 lutego 2016 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2015r. poz. 1515) oraz § 37 ust.1 i 2 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy i Miasta w Ozimku stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr BO.120.02.2015 z dnia 30 stycznia 2015 r, zarządzam, co następuje:

zarządzam, co następuje:

§1. 1. Zarządzenie określa zasady przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku.

2. Postanowienia zarządzenia stosuje się również do:

1) skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne;

2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

3. Ilekroć w Zarządzeniu jest mowa o:

1) Radzie - należy przez to rozumieć Radę Miejską w Ozimku;

2) Burmistrzu - należy przez to rozumieć Burmistrza Ozimka;

3) Zastępcy Burmistrza - należy przez to rozumieć Zastępcę Burmistrza Ozimka;

4) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Ozimek;

5) Skarbniku - należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Ozimek;

6) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy i Miasta w Ozimku;

7) pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza - należy przez to rozumieć imiennie wyznaczonego pracownika odpowiedzialnego za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków.

§2. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę podmiotu) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół musi zostać podpisany przez

zgłaszającego oraz pracownika przyjmującego skargę lub wniosek. Wzór protokołu stanowi załącznik do Zarządzenia.

§3. 1. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Burmistrza- w każdy czwartek od godz. 14:00 do godz. 16:00, po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym;
- 2) Zastępcę Burmistrza ,Sekretarza - codziennie w godzinach pracy Urzędu;
- 3) Kierowników Referatów oraz pozostałych pracowników - codziennie w godzinach pracy Urzędu

2. Obsługę Burmistrza w dniu przyjmowania interesantów zapewniają:

- 1) od strony organizacyjno-biurowej - pracownik zatrudniony na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza;
- 2) od strony merytorycznej - właściwe rzeczowo referaty.

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być umieszczona na tablicy ogłoszeń Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

§4. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza - inspektorowi Monice Langosz.

2. Skargi i wnioski rozpatrywane bezpośrednio rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika zatrudnionego na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza.

3. W przypadku, gdy Burmistrz nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, przekazanie wg właściwości następuje w drodze pisma przewodniego, które sporządza w dwóch egzemplarzach pracownik zatrudniony na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza. Jeden egzemplarz przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza do akt pozostających na stanowisku ds. obsługi Burmistrza razem z kserokopią skargi lub wniosku.

4. Przesłanie skargi lub wniosku zgodnie z właściwością następuje w formie przesyłki listowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§5. 1. Skargi na Burmistrza oraz kierowników jednostek organizacyjnych gminy, z wyjątkiem spraw dotyczących zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, przekazuje się do rozpatrzenia Radzie Miejskiej w Ozimku.

2. Skargę na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza lub Skarbnika rozpatruje Burmistrz. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje pracownik zatrudniony na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza.

3. Skargę na działalność kierowników referatu rozpatruje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub Skarbnik, zgodnie z podziałem nadzoru nad komórkami organizacyjnymi Urzędu.

4. Skargę na działalność pracowników Urzędu rozpatruje zgodnie z właściwością bezpośrednio przełożony. Gromadzi on dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy i wraz ze swoją opinią przekazuje pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza, który sporządza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, które następnie przedkłada do podpisu Burmistrzowi, który podejmuje ostateczną decyzję w sprawie sposobu załatwienia skargi.

5. Wnioski składane do Urzędu rozpatruje pracownik merytoryczny wyznaczony przez Burmistrza, który przygotowuje projekt odpowiedzi i przekazuje go pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza.

§6. Kierownicy Referatów zobowiązani są do:

1) niezwłocznego przekazania pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza pisma mającego charakter skargi lub wniosku;

2) należytego i terminowego załatwiania skarg i wniosków;

3) przekazania pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza pełnej dokumentacji zgromadzonej w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku, po zakończeniu postępowania;

4) sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników właściwych procedur w zakresie skarg i wniosków.

§7. 1. Pracownicy powinni przystąpić do rozpatrywania sprawy bez zbędnej zwłoki z zachowaniem terminów podanych w art. 237 § 1 i 2 Kodeksu postępowania administracyjnego.

2. O każdym niezałatwieniu skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 pracownik zatrudniony na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazuje nowy termin załatwienia sprawy.

§8. 1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym zarządzeniu sprawuje Sekretarz.

2. Pracownik zatrudniony na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza w każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w procesie załatwiania skarg i wniosków przez pracowników Urzędu sygnalizuje zaistniałe nieprawidłowości właściwemu przełożonemu, powiadamiając jednocześnie Sekretarza.

§9. 1. Pracownik zatrudniony na stanowisku inspektora ds. obsługi Burmistrza sporządza roczną analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli przez poszczególne Referaty Urzędu.

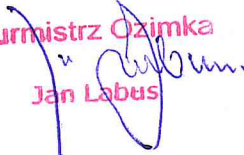
2. Po zatwierdzeniu analizy przez Sekretarza jej wyniki przedstawiane są Burmistrzowi.

§10. 1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013r. poz. 267 z późn. zm.) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46) oraz przepisy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 201 jr. W sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67).

2. Traci moc Zarządzenie Nr BO.0050.6. 2012 Burmistrza Ozimka z dnia 10 stycznia 2012 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Ozimka
Jan Labus



PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi – wniosku wniesionego (ej) ustnie w dniu

przez

zamieszkałego (łą) w.....

Treść skargi/wniosku :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący skargę/wniosek do protokołu włączył następujące załączniki :

1)

2)

Przed podpisaniem protokół został odczytany osobie skarżącej się (wnioskodawcy):

Protokół sporządził :

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)
skargę/wniosek)

(podpis wnoszącego