

ZARZĄDZENIE NR OR.0050.79.2015
BURMISTRZA MIASTA DĄBIE
z dnia 15 grudnia 2015 r.

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Dąbiu.

Na podstawie art. 30 ust.1 art. 31, art. 33 ust.1 oraz ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie (Dz.U.2015 r. poz.1515), w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) oraz § 1 ust. 1 i nast. rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania i załatwienia skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Dąbiu.
2. Koordynację zadań związanych z przyjmowaniem, ewidencjonowaniem, rozpatrywaniem i załatwieniem skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi Miasta Dąbie.

§ 2

Skargi i wnioski wnoszone do Urzędu Miejskiego w Dąbiu, zwanego dalej Urzędem, są przyjmowane i rozpatrywane stosownie do przepisów:

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.)
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)
- 3) rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67)

§ 3

1. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Burmistrz Miasta Dąbie - poniedziałki w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰,
 - 2) w przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem wolnym od pracy, interesanci przyjmowani są w innym wyznaczonym dniu,
 - 3) Sekretarz i pracownicy Urzędu Miejskiego w Dąbiu - codziennie w godzinach pracy Urzędu.
2. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu www.gminadabie.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej www.dabie.nowoczesnagmina.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu i w siedzibach jednostek organizacyjnych Gminy Dąbie.

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formach przewidzianych przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego lub odrębnymi przepisami:
 - 1) pisemnie na adres: Urząd Miejski w Dąbiu, Pl. Mickiewicza 1, 62-660 Dąbie,
 - 2) pisemnie do dziennika podawczego,
 - 3) faxem na nr: 63 2710086,
 - 4) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@gminadabie.pl
 - 5) ustnie do protokołu,
 - 6) ustnie przy wykorzystaniu środków komunikacji telefonicznej.
2. Wymagania stawiane poszczególnym formom skarg i wniosków określają odrębne przepisy, w szczególności przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego; braki formalne skarg i wniosków uzupełnia się w sposób przewidziany tymi przepisami.
3. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie; odmowę podpisania skargi przez wnoszących odnotowuje się na dokumencie protokołu oraz zaopatruje się w datę i podpis pracownika.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 5

1. Skargi i wnioski przyjmuje pracownik sekretariatu, nadając im dalszy bieg zgodnie z niniejszą procedurą.
2. Skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika sekretariatu.
3. Wzór rejestru określa załącznik nr 2 do zarządzenia.
4. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
5. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.
6. Pracownik sekretariatu zapewnia obsługę organizacyjno-protokołową przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.
7. W sprawach szczególnie skomplikowanych pracownik sekretariatu może zwrócić się o opinię prawną do radcy prawnego lub adwokata prowadzącego obsługę prawną Gminy.
8. Pracownik sekretariatu przekazuje zarejestrowaną skargę lub wniosek do Sekretarza Miasta, który podejmuje dalsze niezbędne czynności w szczególności co do przekazania skargi lub wniosku właściwemu organowi; Sekretarz Miasta sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

§ 6

1. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu należy zarejestrować, a następnie wraz z pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
2. Skargi i wnioski wpływające do Rady Miejskiej w Dąbiu podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, do Burmistrza Miasta Dąbie,

jeżeli właściwym do ich rozpatrzenia jest Burmistrz. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.

3. Skargi lub wnioski wpływające do Burmistrza Miasta Dąbie podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, do Biura Rady Miejskiej, jeżeli organem właściwym do ich rozpatrzenia jest Rada Miejska w Dąbiu. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.

§ 7

1. Wnoszone do Urzędu skargi i wnioski należy załatwiać starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd rozpatruje sprawy należące do właściwości Burmistrza, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom (w tym jednostkom podległym), przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
3. Pracownik merytoryczny przygotowuje stanowisko wraz z projektem odpowiedzi na skargę lub wniosek oraz ponosi odpowiedzialność za należyte i terminowe ich załatwianie.
4. Jeśli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia pracownik merytoryczny prowadzi, zgodnie z właściwością, postępowanie wyjaśniające.
5. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku pracowników merytorycznych Sekretarz Miasta wyznacza pracownika wiodącego, który po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych pracowników Urzędu przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.
6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz, a w czasie jego nieobecności Sekretarz Miasta.
7. Rozpatrzoną skargę lub wniosek i korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającym, pracownik merytoryczny przekazuje do pracownika sekretariatu. W aktach sprawy prowadzonej przez pracownika merytorycznego pozostawia się kopie dokumentów.

§ 8

Skargi i wnioski dotyczące pracowników Urzędu rozpatruje i załatwia Sekretarz Miasta w porozumieniu z bezpośrednim przełożonym pracownika. Treść zawiadomienia o załatwieniu skargi na działalność pracownika wymaga akceptacji Burmistrza.

§ 9

Do skarg i wniosków skierowanych do Rady Miejskiej w Dąbiu przepisy niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio.

§ 10

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie następujące klasyfikacje:

- 1) 1510- skargi i wnioski załatwione bezpośrednio (w tym jednostki podległe), kategoria archiwalna A;
- 2) 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5.

§ 11

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 12

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


BURMISTRZ
Tomasz Ludwicki

.....
pieczęć urzędu

**PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej(ego) ustnie**

w dniu w

Pani(Pan).....

zamieszkały (a) w ul. nr

wnosi ustnie do protokołu skargę / wniosek *o następującej treści:

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)

2)

Skarżącego/wnioskodawcy poinformowano w trybie załatwiania skarg/wniosków*.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy-
osoby przez niego upoważnionej)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)

*
niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2 do
Zarządzenia Nr 0050.79.2015
Burmistrza Miasta Dąbie
z dnia 15 grudnia 2015r.

[illegible]

[illegible]