

ZARZĄDZENIE Nr 120.22.2016

BURMISTRZA TOSZKA

z dnia 5 maja 2016 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Toszku

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 446), art. 223 § 1 i art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) oraz art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195)

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Ustala się zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych w Urzędzie Miejskim w Toszku.
2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się do skarg, wniosków i petycji składanych do Burmistrza Toszka i Rady Miejskiej w Toszku oraz przekazywanych im do załatwienia według właściwości.
3. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:
 - 1) Biurze Rady – należy przez to rozumieć Biuro Rady Miejskiej w Toszku;
 - 2) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Toszka;
 - 3) dekretacji – należy przez to rozumieć adnotację dokonywaną na piśmie przez Sekretarza Gminy lub w czasie jego nieobecności Zastępcę Burmistrza lub Burmistrza, zawierającą wskazanie komórki organizacyjnej lub osoby, wyznaczonej do załatwienia sprawy;
 - 4) petycji – należy przez to rozumieć wniesioną do Urzędu sprawę, której przedmiot, podmiot wnoszący i tryb rozpatrywania regulują przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195);
 - 5) Przewodniczącym Rady – należy przez to rozumieć Przewodniczącą Rady Miejskiej w Toszku;
 - 6) Radzie – należy przez to rozumieć Radę Miejską w Toszku;
 - 7) referacie – należy przez to rozumieć referat oraz samodzielne stanowisko pracy określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Toszku;
 - 8) skardze/wniosku – należy przez to rozumieć sprawy wniesione do Urzędu, które są rozpatrywane zgodnie z przepisami działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
 - 9) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Toszku;
 - 10) właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć właściwy referat lub pracownika zajmującego samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie, który zgodnie z określoną w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu właściwością merytoryczną odpowiedzialny jest za terminowe i prawidłowe rozpatrzenie skargi/wniosku/petycji.

§ 2

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Kierownictwo Urzędu:
 - a) Burmistrz – we wtorki od godz. 8:00 do godz. 10:00 oraz w czwartki od godz. 15:00 do godz. 17:00,
 - b) Zastępca Burmistrza – w poniedziałki od godz. 13:00 do godz. 15:00 oraz w środy od godz. 8:00 do godz. 10:00,
 - c) Sekretarz Gminy – w godzinach pracy Urzędu;
 - 2) pozostali pracownicy Urzędu – w godzinach pracy Urzędu;
 - 3) Przewodniczący Rady – w czwartki od godz. 14:00 do godz. 16:00.
2. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej informacji poprzez jej umieszczenie:
 - 1) na tablicy informacyjnej w Urzędzie;
 - 2) na drzwiach sekretariatu w Urzędzie (I piętro, pokój nr 19) – w odniesieniu do osób wymienionych w ust. 1 pkt 1 i 2;
 - 3) na drzwiach Biura Rady – w odniesieniu do osoby wskazanej w ust. 1 pkt 3;
 - 4) na stronie internetowej www.toszek.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.
3. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół z przyjęcia skargi/wniosku według wzoru określonego w załączniku do niniejszego zarządzenia, z zastrzeżeniem, iż numer sprawy nadaje wyznaczony pracownik Referatu Organizacyjnego, zgodnie z procedurą określoną w § 3 ust. 2 pkt 1 i 2.

§ 3

1. Wszystkie skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu oraz zgłaszane ustnie do protokołu skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w centralnym rejestrze skarg, wniosków i petycji, prowadzonym przez wyznaczonego pracownika Referatu Organizacyjnego, zawierającym w szczególności informacje o znaku sprawy, dacie wpływu skargi/wniosku/petycji do właściwego organu, jego/jej przedmiocie, terminie i sposobie załatwienia.
2. Pracownik, o którym mowa w ust. 1, koordynuje rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji:
 - 1) rejestruje skargę/wniosek/petycję w centralnym rejestrze skarg, wniosków i petycji;
 - 2) zakłada sprawę, w tym również w elektronicznym systemie obiegu dokumentów, nadając skardze/wnioskowi/petycji znak sprawy;
 - 3) przekazuje sprawę, w tym również za pośrednictwem elektronicznego systemu obiegu dokumentów, zgodnie z właściwością merytoryczną określoną w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej celem rozpatrzenia, zgodnie z dekreacją.
3. Jeżeli kierownik referatu lub pracownik zajmujący samodzielne stanowisko pracy, który otrzyma skargę/wniosek/petycję uzna, iż jest niewłaściwy do jej/jego rozpatrzenia, zobowiązany jest w tym samym dniu zwrócić skargę/wniosek/petycję do osoby dekretyjacej, celem zmiany adnotacji.
4. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem skargi/wniosku/petycji mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych Urzędu, Sekretarz Gminy lub w czasie jego nieobecności Zastępca Burmistrza lub Burmistrz, dokonując dekretacji ustala komórkę wiodącą odpowiedzialną za merytoryczne rozpatrzenie skargi/wniosku/petycji i terminowe załatwienie sprawy. Komórka wiodąca informuje pozostałe komórki o znaku prowadzonej przez siebie sprawy. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem kompetencji i przekazują do akt sprawy odpowiednio opinie, notatki, stanowiska i innego rodzaju dokumentację, używając znaku sprawy nadanego przez komórkę wiodącą.

§ 4

1. Właściwa merytorycznie komórka organizacyjna rozpatrująca skargę/wniosek/petycję zobowiązana jest z należytą starannością:
 - 1) przeprowadzić postępowanie wyjaśniające celem ustalenia stanu faktycznego i prawnego oraz wszystkich okoliczności sprawy;
 - 2) ustalić sposób rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) podjąć stosowne środki w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania;
 - 4) w sposób wyczerpujący udzielić odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach ze wskazaniem podstawy prawnej;
 - 5) dochować terminu, o którym mowa w ust. 3.
2. W trakcie przebiegu postępowania w sprawie petycji właściwa merytorycznie komórka organizacyjna kieruje skan petycji, datę jej złożenia oraz dane osobowe podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu trzeciego, w interesie którego jest ona składana, jeżeli dany podmiot wyraził zgodę na ich ujawnienie, do Referatu Zamówień Publicznych, Rozwoju i Promocji Gminy celem zamieszczenia w Biuletynie Informacji Publicznej. Jednocześnie w toku prowadzonej sprawy dokonuje aktualizacji danych dotyczących przebiegu postępowania, w szczególności dotyczących zasięgowych opinii, przewidywanego terminu i sposobu załatwienia petycji.
3. W przypadku skarg/wniosków/petycji, dla których organem właściwym do załatwienia jest Burmistrz, nie później niż na 3 dni przed ustawowym terminem załatwienia skargi/wniosku/petycji, właściwa merytorycznie komórka organizacyjna przedkłada Burmistrzowi lub osobie upoważnionej projekt odpowiedzi zawierającej rozstrzygnięcie.
4. W przypadku, gdy organem właściwym do załatwienia skargi/wniosku/petycji jest Rada, Burmistrz zapewnia obsługę proceduralną poprzez Biuro Rady oraz merytoryczną poprzez właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną Urzędu, przy czym rejestracji w centralnym rejestrze skarg/wniosków/petycji dokonuje się na podstawie pisemnego polecenia Przewodniczącego Rady o zakwalifikowaniu danego podania jako skargi, wniosku lub petycji.
5. Pisma o sposobie załatwienia skargi/wniosku/petycji podpisują:
 - 1) Burmistrz lub osoba przez niego upoważniona – gdy organem właściwym do załatwienia skargi/wniosku/petycji jest Burmistrz;
 - 2) Przewodniczący Rady – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi/wniosku/petycji jest Rada.
6. Po podpisaniu odpowiedzi zawierającej rozstrzygnięcie skargi/wniosku/petycji, właściwa merytorycznie komórka organizacyjna przesyła za potwierdzeniem odbioru odpowiedź do podmiotu wnoszącego skargę/wniosek/petycję, z zastrzeżeniem ust. 8.
7. Po zamknięciu sprawy właściwa merytorycznie komórka organizacyjna przekazuje sprawę w elektronicznym systemie obiegu dokumentów wyznaczonemu pracownikowi Referatu Organizacyjnego i jednocześnie dostarcza w postaci papierowej dokumentację stanowiącą akta zakończonej sprawy, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku, gdy organem właściwym do załatwienia skargi/wniosku/petycji jest Rada, czynności wymienione w ust. 6 i 7 dokonuje odpowiednio Biuro Rady.

§ 5

1. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie skarg/wniosków/petycji skierowanych do Burmistrza, a także za udzielanie niezbędnych wyjaśnień w zakresie skarg/wniosków/petycji rozpatrywanych przez Radę spoczywa na pracownikach właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.
2. Bieżącą kontrolę nad prawidłowym i terminowym załatwieniem spraw, o których mowa w ust. 1 sprawują bezpośredni przełożeni pracowników, którym przekazano skargę/wniosek/petycję do merytorycznego rozpatrzenia.

3. Za koordynację procedury rozpatrywania skarg/wniosków/petycji odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Referatu Organizacyjnego prowadzący centralny rejestr skarg/wniosków/petycji.
4. Nadzór nad rejestracją skarg/wniosków/petycji, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 6

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23);
- 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
- 3) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195);
- 4) 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 działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67).

§ 7

Traci moc Zarządzenie Nr 425/2011 Burmistrza Toszka z dnia 28 listopada 2011 r. w sprawie: organizacji przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Toszku.

§ 8

1. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom referatów/osobom zajmującym samodzielne stanowiska pracy.
2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


BURMISTRZ
mgr inż. Przemysław Kupczyk

SEKRETARZ GMINY

mgr Dominika Gmińska

ADWOKAT

Aleksandra Piotrowska

.....
/pieczęć Urzędu/

.....
/numer sprawy/

Protokół przyjęcia skargi / wniosku *

W dniu do
/data przyjęcia skargi / wniosku/ /nazwa organu, do którego wniesiono skargę / wniosek/

Pan/Pani *
/imię, nazwisko (nazwa) wnoszącego skargę / wniosek/

zamieszkały / -a *
/adres zgłaszającego/

wniósł ustnie następującą / -y * skargę / wniosek *

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

/zwięzły opis treści sprawy/

Do niniejszego protokołu wnoszący skargę / wniosek * dołączył następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Przed podpisaniem protokołu został odczytany wnoszącemu skargę / wniosek *.

Uwagi wniesione przez skarżącego / wnioskodawcę * do treści odczytanego protokołu

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

.....
/imię i nazwisko wnoszącego skargę / wniosek/

.....
/imię i nazwisko przyjmującego zgłoszenie/

.....
/podpis wnoszącego skargę / wniosek/

.....
/podpis przyjmującego zgłoszenie/

* niewłaściwe skreślić

SEKRETARZ GMINY
mgr Dominika Gmińska

BURMISTRZ
mgr inż. Grzegorz Kupczyk