

Zarządzenie Nr 35/2016
Burmistrza Zwolenia
z dnia 23 marca 2016 roku

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Zwoleniu

Na podstawie art. 30 ust. 1, art.31 ust.1 i art.33 ust.1, 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U z 2015 r. poz 1515, z późn.zm) w związku z art. 223 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U z 2016 r. poz. 23) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U Nr 5, poz.46) Burmistrz Zwolenia zarządza co następuje :

§ 1.

1. Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania , rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Zwoleniu.
2. Koordynację zadań związanych z przyjmowaniem, ewidencjonowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 2.

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

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego(Dz.U z 2016r. poz. 23);
- 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 działania archiwów zakładowych(Dz.U Nr 14, poz.67).

§ 3.

1. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują :
 - 1) Burmistrz Zwolenia zwany dalej „Burmistrzem”- w poniedziałki w godzinach od 15.30 do 16.30;
 - 2) Zastępca Burmistrza, Sekretarz Gminy , Kierownicy Referatów- codziennie w godzinach pracy Urzędu;
 - 3) W gminnych jednostkach organizacyjnych- dyrektorzy/kierownicy jednostek.
2. W przypadku , gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem wolnym od pracy , interesanci przyjmowani są w następnym dniu.
3. Informacje o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu www.zwolen.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej , na tablicy ogłoszeń Urzędu oraz w siedzibach jednostek organizacyjnych Gminy Zwolenia.

§4 .

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie na adres: Urząd Miejski w Zwoleniu, ul. Plac Kochanowskiego 1, 26-700 Zwolenia;
 - 2) pisemnie w sekretariacie Urzędu lub w Biurze Rady Miejskiej w Zwoleniu;
 - 3) faxem na numer: 48 676 24 18;
 - 4) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@zwolen.pl;
 - 5) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Wzór Protokołu określa załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 5.

1. Rejestracja skarg i wniosków wpływających do Urzędu odbywa się w następujący sposób:
 - 1) Skargi i wnioski wnoszone na piśmie bądź ustnie do protokołu kierowane do Burmistrza ewidencjonowane są w rejestrze prowadzonym przez Referat Organizacyjno-Gospodarczy;
 - 2) Skargi i wnioski wnoszone na piśmie lub ustnie do protokołu kierowane do Rady Miejskiej w Zwoleniu ewidencjonowane są w rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady.
2. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.
3. Referat Organizacyjno-Gospodarczy oraz Biuro Rady zapewnia obsługę organizacyjno - protokolarną przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.
4. Sekretarz oraz Biuro Rady sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

§ 6.

Skargi i wnioski, które wpłynęły do Burmistrza Zwolenia, Rady Miejskiej w Zwoleniu, mylnie skierowane, należy zarejestrować, a następnie niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.

§ 7.

1. Wnoszone skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. O każdym niezakończonym skargi lub wniosku w terminie o, którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia.
3. 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.
4. Jeśli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego wyjaśnienia i zbadania sprawy wskazane Referaty prowadzą, zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.
5. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku referatów Sekretarz Gminy wyznacza jednostkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych jednostek organizacyjnych Urzędu przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.
6. Kierownicy Referatów przygotowują stanowisko merytoryczne wraz z projektem odpowiedzi na skargę lub wniosek oraz ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe ich załatwienie.
7. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje:
 - 1) Burmistrz lub z jego upoważnienia Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Gminy;
 - 2) Przewodniczący Rady Miejskiej w Zwoleniu, jeżeli właściwą do rozpatrzenia jest Rada Miejska w Zwoleniu.
8. Rozpatrzoną skargę lub wniosek i korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego Kierownik Referatu prowadzącego postępowanie przekazuje do Referatu Organizacyjno- Gospodarczego. W aktach właściwego Referatu pozostawia się kopie dokumentów.

§ 8.

Dyrektorzy / kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych zobowiązani są:

- 1) dokonywać jeden raz w roku analizy i oceny rozpatrywania skarg i wniosków w kierowanej przez siebie jednostce;
- 2) dokonywać bieżącej kontroli w zakresie terminowości oraz sposobu załatwiania skarg i wniosków przez wyznaczonych pracowników , ze szczególnym zwróceniem uwagi na wyczerpujące i wnikliwe zbadanie sprawy oraz zozpatrzenie skargi lub wniosku.

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

§ 9.

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

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

§ 10.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem , przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się kodeks postępowania administracyjnego(Dz.U z 2016r. poz.23)oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 11.

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§12.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
mgr inż. Borusława Jaworska

KADCA PRAWNY

mgr Anna Kolińska
KL - R - 238

