

ZARZĄDZENIE NR RZ-62/2016
BURMISTRZA MIASTA SŁAWKOWA

z dnia 29 czerwca 2016 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji kierowanych
do Urzędu Miasta Sławkowa**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), a także art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r., poz. 1195)

zarządzam

§ 1. Wprowadzam procedurę przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji wnoszonych do Urzędu Miasta Sławkowa stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie NR 26/S/03 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 30 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Sławków.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom referatów i pracownikom na samodzielnych stanowiskach pracy.

§ 4. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Sławkowa.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Sławkowa

mgr Rafał Adamczyk

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr RZ-62/2016

Burmistrza Miasta Sławkowa

z dnia 29 czerwca 2016 r.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, REJESTROWANIA I ZAŁATYWIANIA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ PETYCJI W URZĘDZIE MIASTA SŁAWKOWA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Sławkowa,
- 2) Burmistrzu – należy rozumieć Burmistrza Miasta Sławkowa,
- 3) Sekretarzu – należy rozumieć Sekretarza Miasta Sławkowa,
- 4) Skarbniku – należy rozumieć Skarbnika Miasta Sławkowa,
- 5) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć Urząd Stanu Cywilnego, referat lub samodzielne stanowisko pracy zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta Sławkowa,
- 6) jednostce organizacyjnej miasta – należy przez to rozumieć odpowiednio dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej utworzonej przez Miasto Sławków,
- 7) wiodącej komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną odpowiedzialną za terminowe rozpatrzenie skarg i wniosków oraz petycji,
- 8) komórce współpracującej – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną oraz miejską jednostkę organizacyjną posiadającą informacje niezbędne do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji,
- 9) skardze – należy przez to rozumieć sprawę, której przedmiotem może być w szczególności:
 - zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo ich pracowników,
 - naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
 - a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw,
- 10) wniosku – należy przez to rozumieć sprawy dotyczące:
 - ulepszenia organizacji,
 - wzmocnienia praworządności,
 - usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
 - ochrony własności,
 - lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
- 11) petycji – należy przez to rozumieć żądanie, w szczególności:
 - zmiany przepisów prawa,
 - podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję,
 - życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

Rozdział 2.

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 2. W sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Sławkowa strony przyjmują:

Burmistrz, Sekretarz, Skarbnik oraz kierownicy komórek organizacyjnych.

§ 3. 1. Burmistrz przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków, w każdy poniedziałek od godziny 15.00 do godziny 17.00.

2. Sekretarz, Skarbnik i kierownicy komórek organizacyjnych przyjmują strony w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy urzędu.

3. Kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi przyjmują strony w sprawie skarg i wniosków w zakresie swoich kompetencji w ustalonych przez siebie dniach i godzinach przyjęć stron.

§ 4. 1. Przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych pisemnie odbywa się w sekretariacie urzędu.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący skargę sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku według wzoru określonego w załączniku Nr 2 do niniejszego zarządzenia. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.

§ 5. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu oraz wnoszone ustnie do protokołu podlegają zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, prowadzonym przez Referat Spraw Obywatelskich.

§ 6. 1. Skargi na Burmistrza i kierujących gminnymi jednostkami organizacyjnymi zgodnie z właściwością przekazywane są Przewodniczącemu Rady Miejskiej celem ich rozpatrzenia przez Radę.

2. Skargi na Sekretarza, Skarbnika lub kierowników referatów (w zakresie zadań własnych) rozpatrywane są przez Burmistrza.

§ 7. 1. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie komórki organizacyjne z zastrzeżeniem § 8.

2. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem skargi lub wniosku mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych Burmistrz lub Sekretarz dokonując dekretacji skargi lub wniosku, ustala wiodącą komórkę organizacyjną odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe przygotowanie projektu rozstrzygnięcia i zawiadomienia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

3. Odpowiedzi na skargi w sprawach dotyczących działalności Urzędu lub jego pracowników podpisuje Burmistrz lub Sekretarz, w sprawach rozpatrywanych przez Radę Miejską dotyczących zadań lub działalności Burmistrza lub kierowników/dyrektorów jednostek organizacyjnych gminy podpisuje Przewodniczący Rady Miejskiej. Odpowiedzi na wnioski podpisuje Burmistrz lub Sekretarz.

§ 8. 1. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

2. Skarga na pracownika może być przekazana do ostatecznego załatwienia jego bezpośredniemu przełożonemu.

§ 9. 1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

3. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazuje mu się właściwy organ.

4. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Rozdział 3. Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji

§ 10. 1. Petycje do Burmistrza można składać:

- w formie pisemnej,
- za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

§ 11. 1. Burmistrz lub Sekretarz dokonuje dekretacji petycji do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej kierując się treścią żądania składającego petycję.

2. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem petycji mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych i gminnych jednostek organizacyjnych, petycję dekretuje się na wiodącą komórkę organizacyjną oraz komórki współpracujące.

3. Komórki współpracujące zobowiązane są do przekazania wiodącej komórce organizacyjnej informacji niezbędnych do terminowego rozpatrzenia petycji i przygotowania odpowiedzi. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części ich objętej ich zakresem działania.

4. Petycję obejmującą zakresem właściwość wyłącznie gminnej jednostki organizacyjnej referat Spraw Obywatelskich przekazuje do odpowiedniej jednostki, celem przygotowania propozycji rozstrzygnięcia petycji i zawiadania podmiot wnoszący petycję o sposobie załatwienia.

§ 12. 1. Wpływające do Urzędu petycje ewidencjonowane są w rejestrze petycji prowadzonym przez Referat Spraw Obywatelskich a następnie przekazywane do załatwienia zgodnie z dekretacją.

2. Rejestr petycji jest jawny z wyłączeniem danych osobowych wnioskodawcy, chyba, że podmiot wnoszący petycję lub podmiot, w interesie którego petycja jest składana, wyrazi na to zgodę.

3. Rejestr petycji prowadzony jest również w formie elektronicznej przez Referat Zarządzania i Zamówień Publicznych, który niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 5 dni od daty wpływu petycji do Urzędu publikuje w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Sławkowa informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji wraz z datą jej złożenia, dane dotyczące zasięgniętych opinii oraz informację o sposobie rozpatrzenia petycji, a także inne prawem wymagane dane, w tym corocznie, do 30 czerwca zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

§ 13. 1. Za przekazywanie danych do rejestru petycji odpowiadają kierownicy komórek organizacyjnych rozpatrujących petycje.

2. Niezależnie od rejestru petycji prowadzonego przez Referat Spraw Obywatelskich i Referat Zarządzania i Zamówień Publicznych, komórki organizacyjne oraz gminne jednostki organizacyjne rozpatrujące petycje rejestrują je na zasadach ogólnych, wynikających z instrukcji kancelaryjnej.

§ 14. Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 15. Odpowiedzi na petycje podpisuje Burmistrz lub Sekretarz.

Rozdział 4. Postanowienia końcowe

§ 15. 1. Za prawidłowe i terminowe załatwianie petycji kierowanych do Burmistrza, a także za udzielanie niezbędnych informacji i wyjaśnień w zakresie petycji rozpatrywanych przez Radę Miejską odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi.

2. Sekretarz odpowiedzialny jest za koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz kontrolowanie terminowości i sposobu ich załatwienia.

PROTOKÓŁ
Przyjęcia podania-skargi-wniosku wniesionego(ej) ustnie*)

W dniu 20..... r. w

.....
(nazwa organu)

.....
zamieszkały(a) w ul. nr.....

wnosi ustnie do protokołu następujące podanie-skargę-wniosek*)

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Wnoszący wskazuje następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków*)

- 1)
- 2)
- 3)

Na stronie protokołu w wierszu

- skreślono wyrazy

- wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego – lub osoby przez niego upoważnionej)

*) niepotrzebne skreślić