

**Zarządzenie Nr SG.120.7.2012**  
**Burmistrza Zdieszowic**  
**z dnia 1 marca 2012r.**

**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 2001 r. Nr 142, poz. 1591, zmiany z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806, z 2003r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz. 1759, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128, Nr 181, poz. 1337, z 2007r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458, z 2009r. Nr 52 poz. 420, Nr 157 poz. 1241 z 2010r: Nr 28 poz. 142, Nr 28 poz. 146, Nr 40 poz. 230, Nr 106, poz. 675, z 2011r.: Nr 21 poz. 113, Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149 poz. 887, Nr 217, poz. 1281) oraz § 42 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdieszowicach – Zarządzenie Nr SG.120.6.2012 Burmistrza Zdieszowic z dnia 30 stycznia 2012r., zarządzam, co następuje:

§1.

1. Zarządzenie określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Zdieszowicach.
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 Zdieszowicach
  - 2) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Zdieszowic
  - 3) Zastępcy Burmistrza - należy przez to rozumieć Zastępcę Burmistrza Zdieszowic
  - 4) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Zdieszowice
  - 5) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Zdieszowice,
  - 6) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Zdieszowicach,
  - 7) pracowniku Referatu Organizacyjnego – należy przez to rozumieć imiennie wyznaczonego pracownika Referatu Organizacyjnego odpowiedzialnego za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków.

## § 2.

1. O tym, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmacniania praworządności, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

## § 3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, 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.

## § 4

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

## § 5.

1. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:
  - 1) Burmistrza, Zastępcę Burmistrza – w każdy poniedziałek od godz. 14:00 do godz. 16:30, po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym,

- 2) Sekretarza – codziennie w godzinach pracy Urzędu tj. od 7:30 do 15:30,
  - 3) Kierowników Referatów oraz pozostałych pracowników - codziennie w godzinach pracy Urzędu tj. od 7:30 do 15:30.
2. Obsługę Burmistrza w dniu przyjmowania interesantów zapewniają:
- 1) od strony organizacyjno-biurowej – pracownik Referatu Organizacyjnego
  - 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.

#### § 6.

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się pracownikowi Referatu Organizacyjnego – inspektorowi Aleksandrze Bukowińskiej.
2. Skargi i wnioski rozpatrywane bezpośrednio rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika Referatu Organizacyjnego.
3. Całość dokumentacji wraz z rejestrem oznaczona jest symbolem -1510, zgodnie z klasyfikacją wynikającą z rzeczowego wykazu akt (rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych).
4. W przypadku gdy Burmistrz nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik Referatu Organizacyjnego, nie później niż w terminie 7 dni sporządza pismo o przekazaniu jej właściwemu organowi, zawiadamiające o tym jednocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazujące mu właściwy organ.
5. Przekazanie skargi lub wniosku następuje w drodze pisma przewodniego wg właściwości, które sporządza się w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz przekazują się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza się do akt pozostających w Referacie Organizacyjnym razem z kserokopią skargi lub wniosku.
6. Przesłanie skargi lub wniosku zgodnie z właściwością następuje w formie przesyłki listowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

#### § 7.

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 Zdzeszowicach.

2. Skargę na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza lub Skarbnika rozpatruje Burmistrz. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje pracownik Referatu Organizacyjnego.
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 bezpośredni przełożony. Gromadzi on dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy i wraz ze swoją opinią przekazuje pracownikowi Referatu Organizacyjnego, który sporządza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, które następnie przedkłada do podpisu Burmistrzowi, który podejmuje ostateczną decyzję w sprawie sposobu załatwienia skargi.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi, lub jeżeli, zawiadomienie zostało sporządzone w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwianiu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kodeksu postępowania administracyjnego.
6. Wnioski składane do Urzędu rozpatruje pracownik merytoryczny wyznaczony przez Burmistrza, który przygotowuje projekt odpowiedzi na wniosek i przekazuje go pracownikowi Referatu Organizacyjnego.

## § 8.

Kierownicy Referatów zobowiązani są do:

- 1) niezwłocznego przekazania pracownikowi Referatu Organizacyjnego pisma mającego charakter skargi lub wniosku.
- 2) należytego i terminowego załatwiania skarg i wniosków.
- 3) przekazania pracownikowi Referatu Organizacyjnego 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.

## § 9.

1. Pracownicy powinni przystąpić do rozpatrywania sprawy bez zbędnej zwłoki z zachowaniem terminów podanych w art. 237 § 1 i 2 Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień należy rozpatrywać i załatwiać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie miesiąca.
3. Jeśli skarga została zgłoszona przez posła, senatora lub radnego powinna być załatwiona w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Gdy załatwienie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji i wyjaśnień należy zawiadomić w terminie określonym w ust. 2 o stanie rozpatrzenia skargi.
4. W razie nie załatwienia skargi w terminie, w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie skargi powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
5. O każdym niezałatwieniu skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 pracownik Referatu Organizacyjnego zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazuje nowy termin załatwienia sprawy.

## § 10.

1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym zarządzeniu sprawuje Sekretarz.
2. Pracownik Referatu Organizacyjnego w każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w procesie załatwiania skarg i wniosków przez pracowników Urzędu sygnalizuje zaistniałe nieprawidłowości właściwemu przełożonemu, powiadamiając jednocześnie Sekretarza.

## § 11.

1. Pracownik Referatu Organizacyjnego 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.

## § 12.

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 2000r. Nr 98 poz. 1071 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 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. 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 8/2002 Burmistrza Zdieszowic z dnia 28 lutego 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
*Dieter Przewdzing*

## Protokół przyjęcia skargi/wniosku

wniesionej/go ustnie w dniu \_\_\_\_\_

w Urzędzie Miejskim w Zdziechowicach w Referacie \_\_\_\_\_

przez \_\_\_\_\_

zamieszkałego (ła) w \_\_\_\_\_ ul. \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

Treść skargi/wniosku:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Wnoszący skargę/wniosek do protokołu włączył następujące załączniki:

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
*(imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe  
pracownika przyjmującego skargę lub wniosek)*

\_\_\_\_\_  
*(podpis osoby wnoszącej skargę lub wniosek)*