

Zarządzenie Nr 151/2008
Burmistrza Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej
z dnia 31 grudnia 2008 roku

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej**

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z art. 221 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Zastępcy Burmistrza Miasta i Gminy, naczelnikom wydziałów oraz pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2009 r.

Burmistrz Miasta i Gminy


Adam Bodzioch

Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) Radzie – należy przez to rozumieć Radę Miejską w Kazimierzy Wielkiej,
 - 2) Burmistrzowi – należy przez to rozumieć Burmistrza Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej,
 - 3) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej,
 - 4) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wydział, a także samodzielną komórkę organizacyjną Urzędu o innej nazwie,
 - 5) jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć samorządową jednostkę organizacyjną, dla której organem założycielskim jest gmina Kazimierza Wielka,
 - 6) kodeksie postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),
 - 7) rozporządzeniu – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

§ 2

1. O tym, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma bądź ustne zgłoszenie do protokołu, 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.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu pisemnie, za pomocą telefaxu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszego regulaminu).
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 4

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania.

III. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków

§ 5

Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Przewodniczącego Rady Miejskiej w Kazimierzy Wielkiej - w każdy poniedziałek w godz. 8.00 – 11.00.
- 2) Burmistrza Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej oraz Zastępcę Burmistrza Miasta i Gminy w Kazimierzy Wielkiej - w dni pracy Urzędu w godz. od 8:00 do 15:00;
- 3) Sekretarza, Skarbnika, naczelników wydziałów oraz pozostałych pracowników Urzędu - codziennie w godzinach pracy Urzędu, tj. w godzinach od 7:30 do 15:30.

IV. Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

§ 6

1. Wpływające do urzędu skargi i wnioski, w tym skargi na Burmistrza przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia rejestrowane są w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Administracji i Spraw Obywatelskich na stanowisku ds. obsługi sekretariatu.
2. Wydział Administracji i Spraw Obywatelskich po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku przekazuje skargę lub wniosek komórce organizacyjnej Urzędu do rozpatrzenia wg właściwości.
3. W przypadku, gdy Urząd nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Wydział Administracji i Spraw Obywatelskich niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazuje mu właściwy organ.

4. Przekazanie skargi lub wniosku następuje w formie pisma przewodniego wg. właściwości, które sporządza się w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz pisma przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza się do akt pozostających w Wydziale Administracji i Spraw Obywatelskich razem z kserokopią skargi lub wniosku.

5. Przesłanie oryginału skargi lub wniosku zgodnie z właściwością miejscową do organu właściwego następuje drogą listową w formie przesyłki poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 7

1. Skargi na Burmistrza, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej przekazuje się do rozpatrzenia Radzie.

2. Skargę na naczelnika wydziału lub pracownika zatrudnionego na samodzielnym stanowisku pracy rozpatruje Burmistrz. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje Wydział Administracji i Spraw Obywatelskich.

3. Skargę na pracownika wydziału rozpatruje naczelnik wydziału, a dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje pracownik na działalność którego została wniesiona skarga.

4. Skargę na kierownika jednostki organizacyjnej, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Rada. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przedstawia Radzie wraz z propozycją załatwienia skargi kierownik jednostki organizacyjnej prowadzącej zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.

§ 8

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy komórki organizacyjnej Urzędu prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.

2. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków.

§ 9

1. Wpływające do Urzędu skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 1, w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

3. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 10

O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 11

1. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencją stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przechowuje się w komórce organizacyjnej która prowadziła sprawę.

2. Dokumentację w sprawach skarg na Burmistrza przechowuje się w Wydziale Administracji i Spraw Obywatelskich.

V. Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski

§12

1. Burmistrz podpisuje odpowiedzi na skargi na naczelników wydziałów i pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy.

2. Burmistrz lub Zastępca Burmistrza nadzorujący daną komórkę organizacyjną podpisują odpowiedzi udzielane skarżącym lub wnioskodawcom o sposobie załatwienia sprawy, zgodnie z kompetencjami.

3. Naczelnik Wydziału Administracji i Spraw Obywatelskich podpisuje pisma przekazujące skargi i wnioski do załatwienia właściwym organom oraz pisma wskazujące skarżącym lub wnioskodawcom właściwy organ.

4. Naczelnik wydziału podpisuje odpowiedzi na skargi na pracowników tego wydziału.

VI. Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§13

1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym regulaminie sprawuje Naczelnik Wydziału Administracji i Spraw Obywatelskich.

2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego regulaminu sprawuje Burmistrz.

VII. Postanowienia końcowe

§14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

BURMISTRZ

Adam Bodzioch

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.
4.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził(a):

.....
(podpis osoby przyjmującej - imię , nazwisko i stanowisko służbowe)

Protokół podpisał(a):

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