

z dnia 28.12.2012r

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Ostroróg

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 (t. j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem 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) Burmistrz Miasta i Gminy Ostroróg zarządza, co następuje:

§ 1

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

§ 2

1. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Burmistrz Miasta i Gminy Ostroróg – poniedziałek 14⁰⁰-16⁰⁰
 2. Przewodniczący Rady Miejskiej – poniedziałek 14⁰⁰-16⁰⁰
 - 3) Sekretarz Gminy, kierownicy Referatów i osoby pracujące na samodzielnym stanowisku pracy – codziennie w godzinach pracy Urzędu tj. poniedziałek 8⁰⁰ – 16⁰⁰, wtorek - piątek 7¹⁵ - 15¹⁵
 - 4) Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu www.ostrorog.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie na adres:
Urząd Miasta i Gminy Ostroróg, ul. Wronecka 14, 64-560 Ostroróg;
 - 2) faxem na nr: 61-29-31-712;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@ostrorog.eu, ostrorog_umig@wokiss.pl
 - 4) 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.

§ 4

1. Skargi i wnioski przyjmuje i prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą pracownik Sekretariatu.
2. Skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez wyznaczonego pracownika.
3. Wzór rejestru określa **załącznik Nr 2** do Zarządzenia.
4. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
5. Skargi i wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.
6. Pracownik Sekretariatu sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

§ 5

1. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przestać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
2. Skargi lub wnioski wpływające do Rady Miejskiej w Ostrorogu podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, do Burmistrza Miasta i Gminy Ostroróg, jeżeli właściwym do ich rozpatrzenia jest Burmistrz. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.
3. Skargi lub wnioski wpływające do Burmistrza Miasta i Gminy Ostroróg podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, do Biura Rady Miejskiej, jeżeli organem właściwym do ich rozpatrzenia jest Rada Miejska w Ostrorogu. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.

§ 6

1. Wnoszone do Urzędu skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. 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.
3. Kierownicy referatów i osoby pracujące na samodzielnym stanowisku pracy przygotowują stanowisko merytoryczne wraz z projektem odpowiedzi na skargę lub wniosek oraz ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe ich załatwienie.
4. Jeśli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy komórki organizacyjne Urzędu prowadzą, zgodnie z właściwością, postępowanie wyjaśniające.
5. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku jednostek organizacyjnych Urzędu Sekretarz Gminy wyznacza jednostkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień

i stanowisk od pozostałych jednostek organizacyjnych Urzędu przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.

6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz.

7. Rozpatrzoną skargę lub wniosek i korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego kierownik Referatu lub osoba pracująca na samodzielny stanowisku pracy przekazuje do Sekretariatu. W aktach danej komórki organizacyjnej Urzędu pozostawia się kopie dokumentów.

§ 7


Do skarg i wniosków skierowanych do Rady Miejskiej w Ostrorogu stosuje się odpowiednio przepisy niniejszego Zarządzenia.

§ 8

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


BURMISTRZ
mgr. Roman Napierala

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 57/2012
Burmistrza Miasta i Gminy Ostroróg
z dnia 28.12.2012r.

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku wniesionej(ego) ustnie

w dniu..... w
Pani (Pan)
zamieszkała (y) w ul. Nr

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)*:.....

Skarżącego/wnioskodawcy poinformowano w trybie załatwiania skarg /wniosków.
Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/ wniosek)

* - niepotrzebne skreślić


BURMISTRZ
Inż. Roman Napierala

Załącznik nr 2
do Zarządzenia Nr 57/2012
Burmistrza Miasta i Gminy Ostroróg
z dnia 28.12.2012r.

EWIDENCJA SKARG I WNIOSEKÓW ZAROK

| Lp. | Data wpływu | Imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej skargę/wniosek | Przedmiot skargi/wniosku | Komórka rozpatrująca skargę/wniosek | Wynik postępowania | Data i dzielenia o/powiedzi | Data i nazwa organu do którego przekazano skargę/wniosek | Wynik postępowania w jednostce podległej | Data udzielenia odpowiedzi w jednostce podległej | Ilość dni po terminie | Uwagi |
|-----|-------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--|--|--|-----------------------|-------|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

BURMISTRZ

Inż. Roman Napierata