

ZARZĄDZENIE Nr 79/2016
BURMISTRZA MIASTA I GMINY Daleszyce
z dnia 25 lipca 2016 r.

w sprawie wprowadzenia wytycznych określających zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta i Gminy w Daleszycach.

Na podstawie art.33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U.2016.446), art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U.2016.23), ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach (Dz.U.2014.1195), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46) oraz § 38 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy Daleszyce stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 2/2016 Burmistrza Miasta i Gminy Daleszyce z dnia 11 stycznia 2016 roku zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się wytyczne określające zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji - składanych przez osoby fizyczne lub podmioty prawne do Urzędu Miasta i Gminy w Daleszycach, określone w załączniku Nr 1 oraz wzór protokołu ustnego przyjęcia skargi lub wniosku określony w załączniku Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom referatów i pracownikom na stanowiskach samodzielnych Urzędu Miasta i Gminy w Daleszycach.

§ 3.

Nadzór na realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy Daleszyce.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Dariusz Kiereski

RADCA PRAWNY
KL - K - 612
mgr Krzysztof Jęmał

Wytyczne w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta i Gminy w Daleszycach.

Rozdział I

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków.

§ 1.

W sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Daleszycach przyjmują: Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik, Kierownicy Referatów oraz pracownicy na stanowiskach samodzielnych.

§ 2.

1. Burmistrz, Zastępca Burmistrza przyjmują w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach 7.30 – 15.30.
2. Sekretarz, Skarbnik, Kierownicy Referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach przyjmują w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy urzędu.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest w urzędzie i na stronie internetowej gminy w Biuletynie Informacji Publicznej gmina@daleszyce.pl
4. We wszystkich jednostkach organizacyjnych Gminy Daleszyce w sprawach skarg i wniosków przyjmują kierujący tymi jednostkami.

§ 3.

1. Przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych na piśmie odbywa się w sekretariacie urzędu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący skargę lub wniosek sporządza protokół z przyjęcia sprawy według wzoru określonym 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, nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego oraz zwięzły opis treści sprawy.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli żąda tego wnoszący.

§ 4.

Wszystkie skargi i wnioski wpływające do urzędu oraz wnoszone ustnie do protokołu podlegają zarejestrowaniu w prowadzonym w urzędzie Rejestrze Skarg i Wniosków.

§ 5.

1. Skargi na Burmistrza przekazywane są po zarejestrowaniu Przewodniczącemu rady Miejskiej w Daleszycach.
2. Skargi na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza lub Skarbnika rozpatrywane są przez Burmistrza.



§ 6.

1. Skargi i wnioski są rozpatrywane i załatwiane według kompetencji prowadzonych spraw przez merytoryczne referaty urzędu lub pracowników na stanowiskach samodzielnych.
2. W przypadku skarg lub wniosków dotyczących spraw prowadzonych przez kilka referatów Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz dokonując dekretacji ustalają referat wiodący, odpowiedzialny za terminowe załatwienie skargi lub wniosku. Referaty współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.
3. Skarga lub wniosek dotyczący pracownika nie może być rozpatrywana przez tego pracownika. Rozpatrywanie takich spraw prowadzi pracownik sprawujący wobec niego funkcję nadrzędną (bezpośredni przełożony).
4. Projekt rozstrzygnięcia sprawy skargi lub wniosku jest przedkładany do akceptacji Kierownikowi Referatu, Skarbnikowi, Zastępcy Burmistrzowi lub Burmistrzowi w odpowiednim terminie zgodnie z przepisami określonymi w Kodeksie postępowania administracyjnego.

§ 7.

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do uzupełnienia braków sprawy w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową należy przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając o tym skarżącego, albo wskazuje się mu właściwy organ.
4. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
5. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują: Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub Skarbnik.
6. Dokumentacja w oryginale dotycząca załatwiania skargi lub wniosku jest przechowywane w merytorycznym referacie, natomiast w kopii na stanowisku pracownika prowadzącego Rejestr Skarg i Wniosków.

Rozdział II

Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji.

§ 8.

Petycje do Burmistrza można składać:

- 1) pisemnie na adres Urzędu Miasta i Gminy w Daleszycach,
- 2) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, na adres urzędu: gmina@daleszyce.pl

§ 9.

1. Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz dokonują dekretacji petycji do kierownika właściwego merytorycznie referatu lub samodzielnego stanowiska pracy w urzędzie, kierując się treścią żądania składającego petycję.



2. W przypadku sprawy będącej w zakresie działalności kilku referatów urzędu lub spraw powiązanych z jednostką organizacyjną gminy, petycję dekretuje się na wiodący referat urzędu i referaty współpracujące czy jednostkę organizacyjną.
3. Referaty współpracujące są zobowiązane do terminowego przekazania referatowi wiodącemu merytorycznej odpowiedzi dotyczącej spraw w części objętej ich zakresem działalności.
4. Petycja dotycząca działalności wyłącznie gminnej jednostki organizacyjnej jest przekazywana do załatwienia tej jednostce i do referatu współpracującego z jednostką celem rozstrzygnięcia petycji i przygotowania propozycji odpowiedzi do akceptacji Burmistrza, Zastępcy Burmistrza lub Sekretarza.
5. Petycje są przyjmowane i załatwiane na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach.

§ 10.

1. Wpływające do urzędu petycje są ewidencjonowane w Rejestrze Petycji prowadzonym w urzędzie, a następnie dekretowane i przekazywane do załatwienia.
2. Rejestr petycji jest jawny, z wyłączeniem danych osobowych wnioskodawcy chyba, że wnoszący petycję wyrazi na to zgodę.
3. Rejestr petycji prowadzony jest w formie elektronicznej na stronie urzędu przez Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.
4. Informacje o przebiegu postępowania rozpatrywania petycji są niezwłocznie wpisywane do rejestru, a ostateczny sposób jej załatwienia jest wpisywany do rejestru przez Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich, nie później niż w terminie 3 dni od daty przesłania zawiadomienia do podmiotu wnoszącego petycję.

§ 11.

1. Za wprowadzanie danych do rejestru odpowiada Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.
2. Za przekazanie danych do rejestru odpowiadają referaty rozpatrujące petycje.
3. Dokumentacja w oryginale dotycząca rozpatrywania petycji jest przechowywana w referatach merytorycznych urzędu a w kopii w Referacie Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.
4. Na podstawie otrzymanych dokumentów Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich raz w roku sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim i umieszcza ją na stronie internetowej gminy, w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku.

Rozdział III

Postanowienia końcowe.

§ 12.

1. Wszyscy Kierownicy Referatów urzędu i pracownicy samodzielni są odpowiedzialni za prawidłowe i terminowe załatwienie petycji skierowanych do Burmistrza, a także za udzielanie wyjaśnień i pomocy przy petycjach kierowanych do Rady Miejskiej.
2. Koordynatorem spraw dotyczących rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w urzędzie jest Sekretarz Miasta i Gminy.



Daleszyce dnia r.

.....
(pieczęć nagłówkowa)

**PROTOKÓŁ
z ustnego przyjęcia skargi / wniosku^(*)**

.....
(imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę / wniosek^(*))

.....
Treść skargi / wniosku^(*): (adres wnoszącego skargę / wniosek^(*))

.....
Liczba i treść załączników:

.....
Dane (podmiotu), którego skarga / wniosek^(*) dotyczy:

.....
(nazwa)

.....
(dokładny adres)

.....
(podpis wnoszącego skargę / wniosek^(*))

.....
(imię, nazwisko, podpis i stanowisko służbowe przyjmującego skargę / wniosek^(*))

Oświadczenie w sprawie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych:

Oświadczam, że wyrażam zgodę, na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi / wniosku^(*) (art. 23 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

.....
Potwierdzam odbiór poświadczenia wniesienia skargi / wniosku^(*)

.....
(imię i nazwisko, podpis)

.....
(imię i nazwisko, podpis)

^(*)niepotrzebne skreślić