

ZARZĄDZENIE NR 167/2019
BURMISTRZA MIASTA I GMINY DALESZYCE

z dnia 13 września 2019 r.

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

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 506 ze zm.), art. 221-256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 870), 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) oraz § 37 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy Daleszyce stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 105/2019 Burmistrza Miasta i Gminy Daleszyce z dnia 3 czerwca 2019 r. (ze zm.)

Burmistrz Miasta i Gminy Daleszyce zarządza, 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 Daleszyce, 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 Wydziałów i pracownikom na stanowiskach samodzielnych Urzędu Miasta i Gminy w Daleszycach.

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

§ 4. Traci moc 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.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Z up. BURMISTRZA
SEKRETARZ MIASTA I GMINY
Piotr Perens

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

**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 Wydziałów 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. Dodatkowo w każdy poniedziałek w sprawach skarg i wniosków interesanci przyjmowani są w godzinach 15:30 – 16:00.
2. Sekretarz, Skarbnik, Kierownicy Wydziałów 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.
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 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, 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.
3. Skargi i wnioski są rozpatrywane i załatwiane według kompetencji prowadzonych spraw przez merytoryczne wydziały Urzędu lub pracowników na stanowiskach samodzielnych.

4. W przypadku skarg lub wniosków dotyczących spraw prowadzonych przez kilka wydziałów Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz dokonując dekretacji ustalają wydział wiodący, odpowiedzialny za terminowe załatwienie skargi lub wniosku. Wydziały współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

5. Skarga lub wniosek dotyczący pracownika nie może być rozpatrywana przez tego pracownika. Rozpatrywanie takich spraw prowadzi pracownik sprawujący wobec niego funkcję nadrzędną (bezpośredni przełożony).

6. Projekt rozstrzygnięcia sprawy skargi lub wniosku jest przedkładany do akceptacji Kierownikowi Wydziału, Skarbnikowi, Zastępcy Burmistrzowi lub Burmistrzowi w odpowiednim terminie, odpowiednio wcześniej, przed upływem terminu określonego w Kodeksie postępowania administracyjnego dla udzielenia odpowiedzi.

§ 6.

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 wskazując 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 przechowywana w oryginale w merytorycznym wydziale, natomiast w kopii na stanowisku pracownika prowadzącego Rejestr Skarg i Wniosków.

Rozdział II

Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji.

§ 7.

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

§ 8.

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

2. W przypadku sprawy będącej w zakresie działalności kilku wydziałów Urzędu lub spraw powiązanych z jednostką organizacyjną gminy, petycję dekretuje się na wydział wiodący (koordynujący) Urzędu i wydziały współpracujące lub jednostkę organizacyjną gminy.

3. Wydziały współpracujące lub jednostka organizacyjna gminy są zobowiązane do terminowego przekazania wydziałowi wiodącemu (koordynującemu) 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 wydziału współpracującego z jednostką w celu 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.

§ 9.

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 Wydział Administracji i Rozwoju.
4. Informacje o przebiegu postępowania rozpatrywania petycji są niezwłocznie wpisywane do rejestru, a ostateczny sposób jej załatwienia jest wpisywany do rejestru przez pracownika Wydziału Administracji i Rozwoju, nie później niż w terminie 3 dni od daty przesłania zawiadomienia do podmiotu wnoszącego petycję.

§ 10.

1. Za wprowadzanie danych do rejestru odpowiada Wydział Administracji i Rozwoju.
2. Za przekazanie danych do rejestru odpowiadają wydziały rozpatrujące petycje.
3. Dokumentacja dotycząca rozpatrywania petycji jest przechowywana w oryginale w wydziałach merytorycznych Urzędu, a w kopii w Wydziale Administracji i Rozwoju.
4. Na podstawie otrzymanych dokumentów Wydział Administracji i Rozwoju 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.**

§ 11.

1. Wszyscy Kierownicy Wydziałów i pracownicy samodzielni są odpowiedzialni za prawidłowe i terminowe załatwianie 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.

PROTOKÓŁ

przyjęcia podania – skargi – wniosku wniesionego (ej) ustnie

W dniu..... r. w.....

.....
(nazwa organu)

Pan/Pani.....

zamieszkały (a) w.....ul.nr

wnosi ustnie do protokołu następujące.....podanie – skargę – wniosek

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1).

2).

3).

Wnoszący wskazuje na 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 – osoby przez niego upoważnionej)