

ZARZĄDZENIE NR 512/VIII/20
BURMISTRZA NAMYSŁOWA

z dnia 16 listopada 2020 r.

**w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Namysłowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2020 r., poz. 713 ze zm.), w związku z Działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (j.t. Dz.U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustala się jednolite zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Namysłowie.

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 2. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o :

- 1) Skardze – rozumie się przez to zgłoszenie ustne lub pisemne, dotyczące w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. O tym, czy pismo jest skargą decyduje jego treść a nie forma.
- 2) Wniosku - rozumie się przez to inicjatywy społeczne dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
- 3) Rejestrze – rozumie się przez to centralny rejestr skarg i wniosków prowadzony na stanowisku do spraw skarg i wniosków w strukturze Wydziału Organizacyjnego.
- 4) Burmistrzu - rozumie się przez to Burmistrza Namysłowa.
- 5) Wojewodzie - rozumie się przez to Wojewodę Opolskiego.
- 6) Komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć wydziały, referaty w wydziale finansowym i samodzielne stanowiska pracy Urzędu Miejskiego w Namysłowie.
- 7) Naczelnikach – należy przez to rozumieć naczelników wydziałów Urzędu Miejskiego w Namysłowie.
- 8) Pracownikach - należy przez to rozumieć pracowników Urzędu Miejskiego w Namysłowie.
- 9) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Namysłowie.

Rozdział 2.
Właściwość rozpatrywania skarg i wniosków

§ 3. Właściwymi do rozpatrywania skarg wnoszonych na działalność Burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych są:

- 1) Rada Miejska w Namysłowie,

2) Wojewoda w przypadku gdy dotyczą zadań zleconych z zakresu administracji rządowej.

§ 4. Skargi i wnioski dotyczące działalności pracowników urzędu i jego pracowników rozpatruje Burmistrz.

§ 5. Skargi i wnioski dotyczące zakresu działania innych organów należy niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, przekazać właściwemu organowi, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego skargę lub wniosek, lub należy wskazać organ właściwy.

Rozdział 3.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 6. Mieszkańców Gminy Namysłów, w tym skargi i wnioski dotyczące działalności Urzędu Miejskiego, przyjmuje Burmistrz we wtorki w godzinach od 12:00 do 14:30.

§ 7. W imieniu Burmistrza skargi i wnioski przyjmują:

- 1) I Zastępca Burmistrza Namysłowa, w środy w godz. od 13:00 do 15:00,
- 2) II Zastępca Burmistrza Namysłowa, w poniedziałki w godz. od 13:00 do 15:00,
- 3) Sekretarz Gminy, w godzinach pracy urzędu, po uprzednim uzgodnieniu terminu spotkania.
- 4) Naczelnicy w godzinach pracy urzędu.

§ 8.1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, telefaksem, pocztą elektroniczną, elektroniczną skrzynką podawczą - ePUAP, a także ustnie do protokołu.

2. W przypadku skarg lub wniosków, zgłoszonych ustnie, przyjmujący sporządza protokół, w którym zamieszcza datę przyjęcia, imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zgłaszającego, wraz ze zwięzłym opisem sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

3. Na żądanie wnoszącego, osoba przyjmująca, zobowiązana jest do potwierdzenia złożenia skargi lub wniosku.

§ 9. Naczelnicy zobowiązani są do natychmiastowego przekazania do sekretariatu, skargi lub wniosku, który wpłynął bezpośrednio do kierowanego przez nich Wydziału, celem zaewidencjonowania w rejestrze.

Rozdział 4.

Tryb rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 10.1 Skargi i wnioski nie wymagające pogłębionego postępowania dowodowego i wyjaśniającego rozpatrywane są niezwłocznie.

2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień, analizy dokumentacji lub przeprowadzenia rozszerzonego postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone najpóźniej w terminie 1 miesiąca od daty wpływu skargi lub wniosku.

3. W każdym przypadku niezakończono sprawy w wyznaczonym terminie, pracownik zobowiązany jest do powiadomienia wnoszącego, podając termin zakończenia sprawy i przyczynę zwłoki.

§ 11.1. Skargi i wnioski po zaewidencjonowaniu w rejestrze, przekazywane są komórkom organizacyjnym, właściwym ze względu na zakres rozpatrywanych spraw, celem opracowania projektu odpowiedzi.

2. Pracownik Wydziału Organizacyjnego, przekazujący skargę lub wniosek, właściwej komórce organizacyjnej, wskazuje datę opracowania projektu i adres mailowy na który należy przesłać odpowiedź.

§ 12.1. Rozpatrywanie skarg powinno być poprzedzone wyjaśnieniem wszystkich okoliczności sprawy, a w szczególności: badaniem właściwości organu, badaniem zasadności skargi, ustaleniem stanu faktycznego na podstawie zebranych dowodów, tj.: analizy dokumentów, wyników oględzin, wyjaśnień, uzgodnień, opinii specjalistów, ustaleniem przyczyny, rodzaju i skutków nieprawidłowości, ustaleniem osób odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości.

2. Ustalenia poczynione w toku rozpatrzenia skargi powinny być sporządzone w formie pisemnej i wraz z dowodami pozyskanymi w ramach postępowania wyjaśniającego, przechowywane w komórce organizacyjnej przygotowującej projekt odpowiedzi.

3. Odpowiedź na skargę powinna zawierać ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów, informację na temat przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego oraz podjętych rozstrzygnięć. W przypadku uznania skargi za bezzasadną odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne powodu nieuwzględnienia skargi oraz pouczenie, iż w przypadku jej ponowienia, bez wskazania nowych okoliczności, organ może podtrzymać swoje stanowisko, z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

§ 13.1. Odpowiedź na wniosek powinna zostać poprzedzona badaniem właściwości organu, analizą i badaniem zakresu wniosku oraz możliwości jego realizacji.

2. Odpowiedź na wniosek powinna zawierać wyczerpującą informację o sposobie rozpatrzenia sprawy oraz o podjętych lub zaplanowanych działaniach. W przypadku wniosków które nie zostały uwzględnione należy wskazać przyczynę nie podjęcia działania.

§ 14.1. Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek należy przekazać do Wydziału Organizacyjnego w formie elektronicznej i papierowej – zawierającej podpis naczelnika wydziału, a w razie jego nieobecności osoby zastępującej.

2. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz lub osoba przez niego upoważniona.

3. Odpowiedź na skargę lub wniosek wysyłana jest listem poleconym, elektronicznie – opatrzona podpisem kwalifikowanym lub doręczana osobiście. Na oryginale odpowiedzi, pozostającej w aktach sprawy, pracownik dokonujący wysyłki umieszcza: datę wysłania, adnotację o formie doręczenia i swój podpis. W przypadku osobistego doręczenia, na

oryginałe odpowiedzi, pozostającym w aktach sprawy, adresat umieszcza datę odbioru i czytelny podpis.

§ 15. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 16. Za procedury związane z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków odpowiada Sekretarz Gminy.

§ 17. W zakresie nieuregulowanym zarządzeniem, do przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie, mają zastosowanie przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2012 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 18. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 19. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Namysłowa

/-/ dr Bartłomiej Stawiarski

Wnoszący skargę/wniosek* załącza do protokołu nw. załączniki:

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

Protokół został odczytany wnoszącemu.

.....

Imię, nazwisko, pieczęć i podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*	Czytelny podpis wnoszącego skargę/wniosek*
--	--

* niepotrzebne skreślić