

ZARZĄDZENIE NR OR.0050.187A.2025
BURMISTRZA OZIMKA

z dnia 30 września 2025 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2025r. poz.1153), art. 253 § 1-3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572), § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Ozimek.

§ 3. Traci moc zarządzenie Burmistrza Ozimka nr BO.0050.36.2016 z 22 lutego 2016r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku oraz zarządzenie Burmistrza Ozimka nr OR.0050.177.2020 z 31 grudnia 2020r. w sprawie zmiany zarządzenie w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 października 2025r.

Burmistrz Ozimka

Mirosław Wieszolek

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY I MIASTA W OZIMKU

§ 1. 1 Niniejsza procedura reguluje zasady przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku.

2. Koordynację przyjmowania skarg i wniosków w urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku powierza się pracownikowi ds. obsługi Rady Miejskiej.
3. Nadzór nad przyjmowaniem oraz rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy Ozimek.
4. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - a) Burmistrz Ozimka w każdy czwartek od 14.00 do 16.00 po uprzednim uzgodnieniu terminu w sekretariacie;
 - b) Zastępca Burmistrza Ozimka, Sekretarz Gminy Ozimek, Skarbnik Gminy Ozimek, kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy w zakresie swoich kompetencji – codziennie w godzinach pracy Urzędu.
5. Przewodniczący Rady Miejskiej przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 14.00 do 15.30 po uprzednim uzgodnieniu terminu w Biurze Rady Miejskiej.
6. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§ 2. 1 Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1)
 - 1) pisemnie na adres: Urząd Gminy i Miasta w Ozimku, ul. ks. Jana Dzierżona 4B, 46-040 Ozimek;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@ugim.ozimek.pl;
 - 3) ustnie do protokołu;
 - 4) elektronicznie: na adres Elektronicznej Skrzynki Podawczej lub skrzynki do doręczeń elektronicznych Urzędu.
2. W przypadku skarg lub wniosków zgłaszanych ustnie, przyjmujący sporządza protokół, w którym umieszcza imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zgłaszającego, zwięzły opis sprawy, dane przyjmującego skargę/wniosek oraz datę przyjęcia. Protokół podpisują wnoszący skargę

lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.

3. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§3. 1 Pracownik zatrudniony na stanowisku ds. obsługi Rady Miejskiej prowadzi dwa odrębne rejestry skarg i wniosków:

- 1) Rejestr o sygnaturze OR w przypadku skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza Ozimka,
- 2) Rejestr o sygnaturze RM w przypadku skarg i wniosków kierowanych do Rady Miejskiej.
2. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do komórki organizacyjnej Urzędu lub na służbową imienną pocztę elektroniczną pracownika, należy przekazać do rejestracji, zgodnie z ust. 1.
3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować jako skargę czy wniosek, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Wszystkie pisma wniesione do Urzędu mające znamiona skargi lub wniosku rozpatrywane przez Burmistrza Ozimka, kierowane są do Sekretarza Gminy Ozimek, który po zasięgnięciu opinii prawnej, za pośrednictwem pracownika ds. obsługi Rady Miejskiej, wskazuje komórkę organizacyjną odpowiedzialną za rozpatrzenie sprawy.
5. W przypadku, jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku komórek organizacyjnych Urzędu, Sekretarz Gminy wskazuje komórkę organizacyjną odpowiedzialną za przygotowanie odpowiedzi.
6. Kierownicy Referatów zobowiązani są do:
 - 1) niezwłocznego przekazania pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku ds. obsługi Rady Miejskiej pisma mającego charakter skargi lub wniosku;
 - 2) należytego i terminowego załatwiania skarg i wniosków;
 - 3) najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi lub wniosku, przedłożenia w formie pisemnej pracownikowi ds. obsługi Rady Miejskiej pełnej dokumentacji zgromadzonej w celu rozpatrzenia ww.;
 - 4) sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników właściwych procedur w zakresie skarg i wniosków.
7. Jeżeli Burmistrz nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik ds. obsługi Rady Miejskiej przekazuje pismo do organu właściwego, powiadamiając o tym wnoszącego, z zachowaniem terminów przewidzianych w przepisach prawa.

§4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy: ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025r. poz. 1153), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.46) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych z dnia 18 stycznia 2011 r. (Dz.U. nr 14, poz. 67).

§5. Zakresem niniejszego Regulaminu nie są objęte skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę Miejską zgodnie z jej właściwością. Skarga lub wniosek podlegający rozpatrzeniu przez Radę Miejską, rejestrowany jest w Rejestrze wskazanym w §3 ust. 1 pkt. 2 i przekazywany Przewodniczącemu Rady Miejskiej oraz rozpatrywany zgodnie z zasadami określonymi w § 5 oraz w Statucie Gminy Ozimek.

P R O T O K Ó Ł

Przyjęcia skargi – wniosku wniesionego (ej) ustnie w dniu
przez
zamieszkałego (łą) w.....

Treść skargi/wniosku :

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

Wnoszący skargę/wniosek do protokołu włączył następujące załączniki :

- 1)
- 2)

Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej (wnioskodawcy).

Protokół sporządził :

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

.....

(podpis wnoszącego skargę/wniosek)