

Zarządzenie Nr BO.0050.6.2012
Burmistrza Ozimka
z dnia 10 stycznia 2012r .

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku.

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 31 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) oraz § 37 i 38 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy i Miasta w Ozimku stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 30/2011 z dnia 29 marca 2011 r, zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez obywateli lub inne podmioty do organów Gminy Ozimek.
2. Postanowienia niniejszego Zarządzenia stosuje się również do skarg i wniosków przekazanych Burmistrzowi Ozimka do załatwienia według właściwości.

§ 2

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Burmistrz Ozimka – w każdy czwartek w godz. od 14⁰⁰ do 16⁰⁰.
 - 2) Z-ca Burmistrza - codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy i Miasta w Ozimku , zwanego dalej Urzędem.
 - 3) Sekretarz Gminy- codziennie w godzinach pracy Urzędu.
 - 4) Kierownicy referatów oraz pozostali pracownicy – codziennie w godzinach pracy Urzędu .

§ 3

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym i znajdującym się w Sekretariacie Burmistrza i opatrywane są adnotacją o dacie wpływu.

Pieczętkę wpływu, określającą datę otrzymania i numer ewidencyjny z Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków, zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt (1510 – Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio, 1511 – Skargi i wnioski przekazane do załatwienia wg właściwości), należy umieścić na pierwszej stronie skargi lub wniosku.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, faksu, dalekopisu itp., a także ustnie. Wszystkie skargi i wnioski zgłoszone ustanie należy przyjmować do protokołu, który powinien być podpisany przez składającego skargę lub wniosek i przyjmującego zgłoszenie.
3. Postępowanie wyjaśniające w sprawie zarzutów przedstawionych w skardze musi być przeprowadzone wyczerpująco i prawidłowo oraz właściwie udokumentowane.
4. Nie wolno kierować skargi do rozpatrzenia osobie, na którą ona wpłynęła lub z której działalnością związany jest przedmiot skargi.
5. Odpowiedzi na skargi lub wnioski powinny być kierowane bezpośrednio do skarżących lub składających wniosek.
6. W odpowiedziach na skargi i wnioski należy zawrzeć: oznaczenie organu załatwiającego skargę lub wniosek, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, podstawę prawną i uzasadnienie, podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
7. Na kopiach odpowiedzi na skargę lub wniosek należy zamieszczać adnotację o dacie jej ekspedycji (wysłania).

§ 4

1. Skargę lub wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. O każdym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy ich załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia ich wniesienia albo przekazania.
3. Jeżeli organ, który otrzymał skargę lub wniosek, nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie siedmiu dni –

przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę lub wniosek albo wskazać mu właściwy organ.

§ 5

1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest w Sekretariacie Burmistrza w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.
2. Pracownik ds. obsługi Burmistrza po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku przekazuje je do załatwienia właściwemu – ze względu na przedmiot skargi lub wniosku – Referatowi Urzędu lub organowi Gminy Ozimek.
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy działalności różnych referatów – skargę lub wniosek należy przekazać wszystkim komórkom organizacyjnym według ich kompetencji; w takim przypadku Sekretarz Gminy ustala referat wiodący, odpowiedzialny za załatwienie skargi lub wniosku.
4. Jeżeli referat, który otrzymał skargę lub wniosek uzna, iż nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, jest zobowiązany zwrócić w tym samym dniu skargę do Sekretariatu Burmistrza.
5. Spory kompetencyjne wynikłe w toku rozpatrywania skargi lub wniosku pomiędzy referatami Urzędu, w szczególności w przypadku określonym w ust. 4, rozstrzyga Sekretarz Gminy.

§ 6

1. Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za ich rozpatrzenie.
2. Do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów ich załatwienia oraz postanowień § 4 niniejszego zarządzenia.

§ 7

1. Pisma o sposobie załatwiania poszczególnych skarg i wniosków podpisują: Burmistrz Ozimka lub jego zastępca z upoważnienia a w przypadku, gdy właściwą do rozpatrzenia skargi jest Rada Miejska w Ozimku – Przewodniczący Rady Miejskiej w Ozimku.

2. Po ostatecznym załatwieniu skargi lub wniosku komplet dokumentacji w tej sprawie przekazuje się do Sekretariatu Burmistrza.

§ 8

1. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 9

Określa się ramowe wzory:

- 1) protokołu przyjęcia skargi lub wniosku ,
- 2) przekazania skargi lub wniosku według właściwości ,
- 3) przedłużenia terminu załatwienia skargi lub wniosku,
- 4) uchwały w sprawie załatwienia skargi
- 5) odpowiedzi na skargę lub wniosek

stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 10

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. Z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późniejszymi zmianami);
- 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46);
- 3) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67)

§11

Traci moc Zarządzenie Nr 53/04 Burmistrza Ozimka z dnia 10 sierpnia 2004r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku oraz Zarządzenie Nr 50/09 Burmistrza Ozimka z dnia 30 czerwca 2009r. w sprawie zmiany Zarządzenia Nr 53/04 Burmistrza Ozimka z dnia 10 sierpnia 2004r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta w Ozimku.

§ 11

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 12

Zarządzenie podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy i Miasta w Ozimku oraz Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

§ 13

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

ZAŁ. Nr 1 PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

PROTOKÓŁ

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 protokół został odczytany osobie skarżącej się (wnioskodawcy):

Protokół sporządził :

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)
skargę/wniosek)

(podpis wnoszącego

ZAŁ. Nr 2 PRZEKAZANIE SKARGI LUB WNIOSKU WEDŁUG WŁAŚCIWOŚCI

BO.1511.1.2012

Ozimek, dnia

Pani/Pan

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

Na podstawie **art. 231** Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz .U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) /**art. 243** k.p.a. – dotyczy wniosku, **art. 229 pkt 3** k.p.a. – dotyczy rady gminy itd./ przekazuję według właściwości do rozpatrzenia skargę z dniaPani/Pana Skarga dotyczy działalności.....

O sposobie załatwienia sprawy proszę powiadomić skarżącego oraz tut. Urząd.

.....

*(na kopii pozostającej w aktach skargowych
parafa osoby prowadzącej sprawę lub
imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika
załatwiającego skargę lub wniosek)*

.....

*(podpis Burmistrza lub
osoby z jego upoważnienia)*

Do wiadomości :

- 1) skarżący
- 2)

ZAŁ. Nr 3 PRZEDŁUŻENIE TERMINU ZAŁATWIENIA SKARGI LUB WNIOSKU

Ozimek, dnia

BO.1510.1.2012

Pani/Pan

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

Na podstawie **art. 36 § 1** w związku z **art. 237 § 4** *Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami .)* /**art. 245** k.p.a. - dotyczy wniosku/ z a w i a d a m i a m, że skarga/wniosek Pani/Pana z dniadotycząca.....
nie może być załatwiona w ustawowym terminie z następujących powodów :

-
-

W związku z tym informuję, że załatwienie sprawy nastąpi do dnia.....

.....
(na kopii pozostającej w aktach skargowych

parafa osoby prowadzącej sprawę lub
imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika
załatwiającego skargę lub wniosek)

.....
(podpis Burmistrza lub
osoby z jego upoważnienia)

Do wiadomości :

- 1) skarżący
- 2)

ZAŁ. Nr 4 ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ LUB WNIOSEK

BO.1510.1.2012

Ozimek, dnia

Pani/Pan

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

Na podstawie **art. 237 § 3** Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) /**art. 244 § 2** k.p.a. - dotyczy wniosku/ zawiadamiam, że skarga/wniosek Pani/Pana..... z dnia dotycząca..... jest **uzasadniona/częściowo uzasadniona/nieuzasadniona**.

.....
(sposób załatwienia skargi/wniosku, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** k.p.a.)

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

.....
(na kopii pozostającej w aktach skargowych parafa osoby prowadzącej sprawę lub imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika załatwiającego skargę lub wniosek)

.....
(podpis Burmistrza)

Do wiadomości :

- 1) skarżący
- 2)

ZAŁ. Nr 4a ODPOWIEDZ NA SKARGĘ

BO. 1510.1.2012

Ozimek, dnia

Pani/Pana

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

Na podstawie **art. 237 § 3** w związku z **art. 238 § 1** ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst. jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071z późniejszymi zmianami zawiadamiam, że skarga Pani/Pana z dnia....., dotycząca jest **nieuzasadniona**.

.....
(sposób załatwienia skargi oraz uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z art. 238 § 1 k.p.a.)

P o u c z e n i e

1. Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi.

2. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na skargę – stosownie do treści **art. 239 § 1** k.p.a. – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

.....

.....

(na kopii pozostającej w aktach skargowych

(podpis Burmistrza lub
osoby z jego upoważnienia)

parafa osoby prowadzącej sprawę lub
imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika
załatwiającego skargę lub wniosek)

Do wiadomości :

- 1) skarżący
- 2)

ZAŁ. Nr 5 UCHWAŁA DOTYCZĄCA ZAŁATWIENIA SKARGI PRZEZ RADĘ GMINY

Uchwała Nr
Rady Miejskiej w Ozimku
z dnia

w sprawie załatwienia skargi z dnia na działalność Burmistrza /kierownika gminnej jednostki organizacyjnej

Działając na podstawie **art. 18 ust 2 pkt 15** ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami) w związku z **art. 229 pkt 3** Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami), po rozpatrzeniu skargi na działalność Burmistrza /kierownika gminnej jednostki organizacyjnej, złożonej przez:

1)

i stanowiska Komisji Rewizyjnej Rady Miejskiej względem tej skargi, Rada Miejska uchwała, co następuje:

§ 1

Powyższa skarga jako nieuzasadniona/ uzasadniona z przyczyn określonych w uzasadnieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej zobowiązując go do przesłania skarżącemu odpisu niniejszej uchwały wraz z załącznikiem.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

.....

(podpis Przewodniczącego Rady Miejskiej)

BO. 1510.1.2012

Ozimek, dnia

Pani/Pan

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

Na podstawie **art. 237 § 3** w związku z **art. 238 § 1** *Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst. jednolity. DZ..U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami)* zawiadamiam, że skarga Pani/Pana z dnia, dotycząca..... jest **nieuzasadniona**

W załączeniu przekazuję Uchwałę Rady..... z dnia.....w sprawie rozpatrzenia skargi wraz z uzasadnieniem.

.....

.....

(na kopii pozostającej w aktach skargowych parafa osoby prowadzącej sprawę lub imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika załatwiającego skargę lub wniosek)

(podpis Przewodniczącego Rady)

Do wiadomości :

- 1) skarżący
- 2)