

ZARZĄDZENIE NR 878/2020
BURMISTRZA KROTOSZYNA

z dnia 13 listopada 2020 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Krotoszynie

Na podstawie art. 223 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.) w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) i ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 870) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Krotoszynie.

§ 2. 1. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

2. Skargi i wnioski są rejestrowane w ogólnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Ogólno-Organizacyjny.

3. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnioskodawcy) pozostawia się bez rozpatrzenia.

4. Skargi i wnioski uznane za niewłaściwie skierowane, przekazywane są organom właściwym stosownie do art. 231 i art. 234 KPA. Za terminowe przekazanie skargi lub wniosku odpowiada naczelnik wydziału, do którego trafiła skarga lub wniosek.

§ 3. W Urzędzie Miejskim w Krotoszynie w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Burmistrz Krotoszyna we wtorki w godzinach od 15.30 do 16.30 a w pozostałych dniach w miarę możliwości,
- 2) Zastępcy Burmistrza, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy i naczelnicy poszczególnych wydziałów w godzinach urzędowania,
- 3) Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków, o której mowa umieszczona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Miejskiego w Krotoszynie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 4. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

3. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Urzędu uznaje się datę ich wniesienia do Urzędu. W przypadku skarg i wniosków przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Urzędu w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu - dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez skarżącego lub wnioskodawcę.

4. Data wpływu skargi lub wniosku określona powyżej rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi lub wniosku.

5. Wszystkie pisma noszące znamiona skargi lub wniosku wniesione do Urzędu Miejskiego w Krotoszynie kierowane są do Burmistrza, który za pośrednictwem Wydziału Ogólno-Organizacyjnego wskazuje Wydział odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku.

6. Skargi lub wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do Wydziału należy niezwłocznie (nie później niż w dniu następnym) przekazać Burmistrzowi w celu nadania im odpowiedniego biegu.

7. Każde pismo zakwalifikowane jako skarga lub wniosek wpisywane jest do rejestru skarg i wniosków.

8. Skargi, wnioski rozpatrywane przez Radę Miejską w Krotoszynie są wpisywane do rejestru skarg i wniosków. Sekretarz gminy dekretuje skargę lub wniosek do właściwego wydziału oraz do Rady Miejskiej w Krotoszynie.

9. Pracownik Wydziału Ogólno-Organizacyjnego dokonuje rejestracji skargi lub wniosku nadając numer sprawy i przekazuje niezwłocznie właściwemu naczelnikowi wydziału kopię dokumentu celem przygotowania odpowiedzi w sprawie.

10. Naczelnik Wydziału, w przypadku otrzymania skargi lub wniosku, którą uzna za niewłaściwie skierowaną do wydziału, zobowiązany jest niezwłocznie (nie później niż w dniu następnym) zwrócić ją do Wydziału Ogólno-Organizacyjnego.

§ 5. 1. Skargi, wnioski wpływające do tut. Urzędu powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem. Bieżący nadzór nad terminowością rozpatrywania skarg i wniosków sprawują naczelnicy wydziałów merytorycznych.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać elementy określone w art. 238 § 1 KPA.

3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi przesyła się skarżącemu pismem zwrotnym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Burmistrz, a w razie jego nieobecności Zastępca Burmistrza. W przypadku skarg lub wniosków rozpatrywanych przez Radę Miejską w Krotoszynie zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy podpisuje Przewodniczący Rady Miejskiej. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinien zostać przedłożony do podpisu nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy.

5. Po załatwieniu skargi lub wniosku, całość dokumentacji przekazywana jest z wydziału merytorycznego do Wydziału Ogólno-Organizacyjnego. Wydział merytoryczny pozostawia w aktach sprawy kserokopie dokumentacji.

6. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadamiania skarżącego.

§ 6. 1. Petycje mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

2. Wszystkie pisma noszące znamiona petycji wniesione do Urzędu Miejskiego w Krotoszynie kierowane są do Burmistrza, który za pośrednictwem Wydziału Ogólno-Organizacyjnego wskazuje Wydział odpowiedzialny za rozpatrzenie petycji.

3. Petycje, które wpłynęły bezpośrednio do Wydziału należy niezwłocznie (nie później niż w dniu następnym) przekazać Burmistrzowi w celu nadania im odpowiedniego biegu.

4. Każde pismo zakwalifikowane jako petycja wpisywana jest do rejestru petycji.

5. Pracownik Wydziału Ogólno-Organizacyjnego dokonuje rejestracji petycji oraz przekazuje niezwłocznie właściwemu naczelnikowi wydziału celem przygotowania odpowiedzi w sprawie. W dokumentacji Wydziału Ogólno-Organizacyjnego pozostaje kserokopia petycji.

6. Pracownik Wydziału Ogólno-Organizacyjnego po otrzymaniu zadekretowanej petycji zamieszcza odwzorowanie cyfrowe petycji w Biuletynie Informacji Publicznej.

7. Naczelnik Wydziału, w przypadku otrzymania petycji, którą uzna za niewłaściwie skierowaną do wydziału, zobowiązany jest niezwłocznie (nie później niż w dniu następnym) zwrócić ją do Wydziału Ogólno-Organizacyjnego.

§ 7. 1. Petycje wpływające do tut. Urzędu powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji podpisuje Burmistrz, a w razie jego nieobecności Zastępca Burmistrza. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji powinien zostać przedłożony do podpisu nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy.

3. Po rozpatrzeniu petycji, kopia zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji zostaje przekazana przez wydział merytoryczny do Wydziału Ogólno-Organizacyjnego celem zamieszczenia w Biuletynie Informacji Publicznej. Całość dokumentacji pozostawiana jest w aktach sprawy wydziału merytorycznego.

§ 8. W zakresie nieokreślonym w niniejszym zarządzeniu do spraw dotyczących skarg, wniosków i petycji stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 870) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2020 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 9. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Burmistrz

mgr Franciszek Marszałek

