

Zarządzenie Nr⁴⁴...../ 2009

Burmistrza Toszka

z dnia.....*09 marca 2009r.*.....

w sprawie : organizacji przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Toszku

Na podstawie art. 223 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego oraz art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001 r Nr 142 , poz. 1591 z późn.zm.) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46)

zarządzam , co następuje :

§ 1

Ustalam szczegółowe zasady w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Toszku , stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

- 1.Zobowiązuję bezpośrednich przełożonych pracowników Urzędu Miejskiego w Toszku do przedstawiania wniosków o zastosowanie sankcji wobec pracowników winnych niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków.
- 2.Ustalam , że skargi i wnioski przyjmują : Burmistrz Toszka , zastępca Burmistrza , Sekretarz Gminy oraz pracownik obsługi organizacyjno-technicznej Rady Miejskiej w Toszku.

§ 3

Zobowiązuję Sekretarza Gminy do zapoznania pracowników z ustaleniami niniejszego zarządzenia oraz do zapewnienia bieżącego przestrzegania jego postanowień.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Jacek Zarzycki

Załącznik
do Zarządzenia Nr 44/2009
Burmistrza Toszka

z dnia 09 marca 2009r.

Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków

w Urzędzie Miejskim w Toszku

I Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Burmistrz Toszka przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w środy od godz. 12.00 do godz. 14.00.
2. Zastępca burmistrza, Sekretarz Gminy oraz pracownik ds. obsługi techniczno-organizacyjnej Rady Miejskiej w Toszku przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Toszku.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, którego wzór stanowi załącznik do niniejszych zasad. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Kontrolę nad rozpatrywaniem skargi lub wniosku przez pracownika sprawuje jego bezpośredni przełożony.
7. Jeżeli skarga dotyczy pracownika Urzędu Miejskiego kierowana jest do rozpatrzenia do bezpośredniego przełożonego pracownika.
8. Skargi dotyczące działalności Burmistrza Toszka i kierowników jednostek organizacyjnych przyjmowane są przez pracownika ds. obsługi organizacyjno-technicznej Rady Miejskiej i rozpatrywane przez Radę Miejską.

II Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Pracownik ds. obsługi organizacyjno-technicznej Rady Miejskiej prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków.
2. W centralnym rejestrze skarg i wniosków ewidencjonowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miejskiego w Toszku.
3. Obowiązek rejestrowania skarg w centralnym rejestrze skarg i wniosków spoczywa na pracownikach odpowiedzialnych merytorycznie za rozpatrzenie skargi lub wniosku.

4. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi :

- a) na decyzję ostateczną , którą w zależności od jej treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania , żądanie stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylecia lub zmiany z urzędu,
- b) nie zawierające nazwiska i adresu , chyba że podlegają one rozpatrzeniu na podstawie decyzji podjętej przez Burmistrza Toszka.

5. Pismo wpływające do Urzędu Miejskiego , po zakwalifikowaniu przez Burmistrza lub Sekretarza Gminy jako skargi lub wniosku jest rejestrowane w rejestrze centralnym i otrzymuje numer z rejestru centralnego. Po zarejestrowaniu pisma , pracownik prowadzący rejestr wpisuje na piśmie jego oznaczenie , które winno zawierać symbol komórki rozpatrującej sprawę, literę „S” (dla skargi) lub „W” (dla wniosku) , oznaczenie rejestru wg rzeczowego wykazu akt , numer kolejny z rejestru , rok – np. . PP/S/0560-...../2009 , PP/W/0560...../2009 oraz ostateczny termin rozpatrzenia skargi lub wniosku . Pracownik otrzymujący skargę lub wniosek do rozpatrzenia potwierdza podpisem na kserokopii fakt jego rejestracji. Kserokopia pozostaje w aktach u pracownika prowadzącego rejestr skarg i wniosków.

6. Każde pismo dotyczące tej samej skargi otrzymuje ten sam numer.

III . Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Burmistrz Toszka lub Sekretarz Gminy kieruje skargę lub wniosek do pracownika , który merytorycznie odpowiada za realizację zadań , których dotyczy skarga lub wniosek.
2. W przypadku , gdy skarga lub wniosek dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku komórek , Burmistrz Toszka lub Sekretarz Gminy ustala komórkę wiodącą , odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi (wniosku). Komórki współdziałające w rozpatrywaniu skargi (wniosku) odpowiadają za jej stronę merytoryczną.
3. Oryginał pisma pracownik przygotowujący odpowiedź na skargę (wniosek) składa w sekretariacie celem jego wysłania do osoby składającej skargę lub wniosek , uprzednio rejestrując je w centralnym rejestrze korespondencji wychodzącej w systemie SEKAP. Na kopercie pracownik umieszcza numer , pod którym zarejestrował pismo w rejestrze korespondencji wychodzącej w systemie SEKAP.
4. Na kopii pisma pracownik w lewym dolnym rogu umieszcza :
 - czytelny podpis,
 - numer , pod którym pismo zostało zarejestrowane w rejestrze korespondencji wychodzącej w systemie SEKAP,
 - datę wysłania pisma
5. Kopia pisma zostaje w aktach sprawy u pracownika rozpatrującego skargę (wniosek).
6. Kserokopię pisma , o którym mowa w ust. 3 pracownik przekazuje pracownikowi prowadzącemu rejestr skarg i wniosków , który dopina ją do kserokopii skargi (wniosku).
7. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skargi (wniosku) zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad :
 - a) przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,

- b) starannego , wnikliwego i terminowego załatwienia skargi (wniosku) ,
- c) udzielania w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty skargi (uwagi wniosku),
- d) przestrzegania zasad wyczerpującego wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi ,
w szczególności odpowiedzi negatywnych.

8. Skargi (wnioski) powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki , nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

9. W przypadku niemożności załatwienia sprawy w terminie , o którym mowa w ust. 8 , należy pisemnie powiadomić stronę i wskazać jej termin załatwienia sprawy.

10. Posłowie na Sejm , senatorowie i radni , którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby , powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi , a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów , informacji lub wyjaśnień , także o stanie rozpatrzenia skargi , najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

11. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu , należy wezwać wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia , w terminie 7 dni, wyjaśnienia lub uzupełnienia , z pouczeniem , że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

12. Za skargi załatwione pozytywnie uważa się te , które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.

13. Za skargi załatwione negatywnie uważa się te, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.

IV. Nadzór i kontrola

1. Bieżący nadzór i kontrolę nad terminowym załatwieniem skarg i wniosków sprawuje pracownik ds. obsługi techniczno-organizacyjnej Rady Miejskiej w Toszku , prowadzący centralny rejestr skarg i wniosków.
2. Sekretarz Gminy do dnia 31 grudnia każdego roku przeprowadza kontrolę prawidłowości realizacji zadań , o których mowa w ust. 1 oraz sporządza analizę wpływających skarg (wniosków) pod kątem problematyki, sposobu załatwienia , terminowości i przedkłada ją Burmistrzowi Toszka.
3. Nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg (wniosków) przez poszczególnych pracowników sprawują ich bezpośredni przełożeni