

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 68
Burmistrza Kietrza
z dnia 5 października 2015 r.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI W URZĘDZIE MIEJSKIM W KIETRZU

§ 1.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Burmistrza Kietrza/Rady Miejskiej w Kietrze:

- 1) pisemnie na adres: 48-130 Kietrz, ul. 3 Maja 1;
- 2) w formie elektronicznej na adres: sekretariat@kietrz.pl lub za pośrednictwem platformy ePUAP;
- 3) faxem na nr: 77-485-43-59;
- 4) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust.2 określa załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 68 Burmistrza Kietrza z 5 października 2015 r.

4. Petycję składa się do Burmistrza Kietrza/Rady Miejskiej w Kietrze w trybie określonym w § 3 ust.1 pkt 1 - 3.

5. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 2.

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Burmistrz Kietrza - w każdy poniedziałek, w godzinach przyjmowania stron od 13.00 do 17.00;
- 2) Zastępca Burmistrza Kietrza - w każdy poniedziałek, w godzinach przyjmowania stron: od 13.00 do 17.00;
- 3) Sekretarz Gminy - codziennie od 10.00 do 12.00;
- 4) Przewodniczący Rady Miejskiej - w każdy poniedziałek od 15.00 do 17.00.
- 5) Kierownicy referatów - codziennie, w godzinach pracy urzędu.

2. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie serwisu miejskiego www.kietrz.pl, w Biuletynie Informacji Publicznej www.bip.kietrz.pl oraz przez wywieszenie w siedzibie Urzędu.

§ 3.

1. Skargi i wnioski podlegają zaewidencjonowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków, prowadzonym przez Referat Organizacyjno-Prawny.

2. Petycje podlegają zaewidencjonowaniu w Rejestrze Petycji, prowadzonym przez Referat Organizacyjno-Prawny.

3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji powinna być opatrzona znakiem sprawy.

§ 4.

1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest w Referacie Organizacyjno-Prawnym, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.

2. Sekretarz Gminy po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu Referatowi Urzędu lub organowi Gminy.

3. Sekretarz informuje inne komórki o znaku prowadzonej sprawy.

4. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy: opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

5. Jeśli skarga, wniosek lub petycja dotyczy różnych spraw - zostaje przekazana wszystkim podmiotom, według ich kompetencji.

6. Jeżeli kierownik Referatu uzna, że nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji, jest zobowiązany w tym samym dniu zwrócić ją do Sekretarza Gminy.

§ 5.

1. Kierownik Referatu, po otrzymaniu zarejestrowanej skargi, wniosku lub petycji rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

2. Do rozpatrzenia skarg, wniosków lub petycji należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustalonych terminów.

§ 6.

Załatwienie skargi, wniosku lub petycji polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy;
- 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania;
- 4) udzieleniu w sposób wyczerpujący wnoszącemu skargę, wniosek lub petycję i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

§ 7.

1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków lub petycji podpisują:

- 1) Burmistrz lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy;
- 2) Przewodniczący Rady Miejskiej - gdy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji właściwą jest Rada Miejska.

2. Na odpowiedziach na skargi, wnioski i petycje należy umieszczać adnotacje o dacie ich ekspedycji.

§ 8.

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

§ 9.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą stosuje się przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r., Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013 r., poz. 267; z 2014 r., poz. 183; z 2015 r., poz. 211, 702);
- 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r., w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46);
- 3) Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r., w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów państwowych (Dz.U. z 2011 r., Nr 14, poz. 67);
- 4) Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r., o petycjach (Dz.U. z 2014 r., poz. 1195).

Z up. Burmistrza
Dariusz Kamiński
z-ca burmistrza