

BURMISTRZ

Gminy Żmigród
Plac Wojska Polskiego 24
55-140 Żmigród

ZARZĄDZENIE nr 0050.132.2015

Burmistrza Gminy Żmigród
z dnia 1 września 2015 r.

w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji stosowanej w Urzędzie Miejskim w Żmigrodzie.

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2013r. poz. 594 ze zm.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku (Dz. U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46), a także art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. 2014, poz. 1195) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji stosowaną w Urzędzie Miejskim w Żmigrodzie, stanowiącą załączniki Nr 1 i Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego w Żmigrodzie.

§ 3. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 7 września 2015 r.

BURMISTRZ

mgr inż. Beata Lewandowska

L.p.	Imię i Nazwisko	Zakres kompetencji	Data i podpis	Uwagi
1.	Grażyna Kalicka / Kierownik Ref. ORP	Przygotował/przegląd	01.09.2015	
2.	Joanna Monastyrka / Sekretarz Gminy	Przegląd	01.09.2015	
3.	Karolina Kaszuba / Radca Prawny	Opinia	01.09.2015	
4.	Anna Dobrowolska / Skarbnik Gminy lub osoba upoważniona	Opinia		
5.	Grażyna Kalicka / Pełnomocnik ds. SZJ	Przegląd	01.09.2015	

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ PETYCJI STOSOWANEJ W URZĘDZIE MIEJSKIM W ŻMIGRODZIE.

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Żmigrodzie,
- 2) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Gminy Żmigród,
- 3) Zastępcy Burmistrza – należy przez to rozumieć Zastępcę Burmistrza Gminy Żmigród,
- 4) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Żmigród,
- 5) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Żmigród,
- 6) Komórcie organizacyjnej – należy przez to rozumieć Urząd Stanu Cywilnego, referat lub samodzielne stanowisko, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Żmigrodzie,
- 7) Kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć osobę kierującą komórką organizacyjną Urzędu Miejskiego w Żmigrodzie,
- 8) Gminnej jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną utworzoną przez Gminę Żmigród w celu realizacji jej zadań,
- 9) Kierującym gminną jednostką organizacyjną – należy przez to rozumieć odpowiednio dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej utworzoną przez Gminę Żmigród w celu realizacji jej zadań,
- 10) Wiodącej komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną odpowiedzialną za terminowe rozpatrzenie skarg, wniosków lub petycji,
- 11) Komórcie współpracującej – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną oraz gminną jednostkę organizacyjną posiadającą informacje niezbędne do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji.

ROZDZIAŁ II

Klasyfikacja skarg i wniosków, przyjmowanie i rozpatrywanie ich

§ 2. 1. O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Miejskiego w Żmigrodzie jest skargą, wnioskiem czy podaniem decydują Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:

- a) skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 kpa),
- b) wniosek - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 kpa).

2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania lub wystąpienia interesantów.

3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

5. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

§ 3. 1. W sprawach skarg i wniosków w Urzędzie strony przyjmują:

Burmistrz	- środa	14:00 do 16:00;
	- piątek	9:00 do 11:00;
Zastępca Burmistrza	- środa	13:00 do 15:00;
	- piątek	10:00 do 12:00;
Sekretarz	- wtorek	12:00 do 15:00;
Kierownicy komórek organizacyjnych	- codziennie w godzinach pracy Urzędu;	

2. Kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi przyjmują strony w sprawie skarg i wniosków w zakresie swoich kompetencji w ustalonych przez siebie dniach i godzinach przyjęć stron.

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć stron w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznym miejscu w siedzibie urzędu, a także w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 4. 1. Przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych pisemnie odbywa się w Punkcie Informacyjnym urzędu.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący skargę (każdy pracownik) sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku wg wzoru określonego w załączniku Nr 2 do niniejszego zarządzenia. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.

§ 5. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu oraz wnoszone ustnie do protokołu podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków, zwanym dalej „Rejestrem Skarg” prowadzonym przez Referat Organizacyjno-Prawny, z zastrzeżeniem § 6 ust. 1.

§ 6.1. Skargi na Burmistrza i kierujących gminnymi jednostkami organizacyjnymi przekazywane są Przewodniczącemu Rady Miejskiej celem zarejestrowania i rozpatrzenia przez Radę Miejską w Żmigrodzie, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady.

2. Skargi na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza lub Skarbnika rozpatrywane są przez Burmistrza.

§ 7. 1. Skargi i wnioski rozpatrywane i załatwiane są przez właściwe merytorycznie komórki organizacyjne z zastrzeżeniem § 8.1.

2. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem skargi lub wniosku mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz dokonując dekretacji skargi lub wniosku, ustala wiodącą komórkę organizacyjną odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe przygotowanie projektu rozstrzygnięcia i zawiadomienia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

3. Przygotowany projekt rozstrzygnięcia i zawiadomienia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia przedkłada się do akceptacji Sekretarza nie później niż na 10 dni przed upływem terminu załatwienia skargi lub wniosku określonego w Kodeksie postępowania administracyjnego.

§ 8.1. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

2. Skarga na pracownika może być przekazana do ostatecznego załatwienia jego bezpośredniemu przełożonemu.

§ 9. 1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

2. 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. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazuje się mu właściwy organ.

4. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

5. Na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67 ze zm.) - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) klasyfikowane są pod symbolem 1510 i oznaczone symbolem A, natomiast skargi i wnioski przekazane do załatwienia wg właściwości klasyfikowane są pod symbolem 1511 i oznaczone symbolem BE5.

§ 10. 1. Zaakceptowany przez Sekretarza projekt rozstrzygnięcia i zawiadomienia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia wraz z kompletem oryginalnej dokumentacji przekazuje się do Referatu Organizacyjno-Prawnego nie później niż na 7 dni przed upływem terminu załatwienia skargi lub wniosku.

2. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz.

ROZDZIAŁ III

Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji.

§ 11. 1. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

2. Petycja może być złożona w interesie publicznym, podmiotu wnoszącego petycję, podmiotu trzeciego za jego zgodą.

3. Petycje do Burmistrza można składać:

- 1) pisemnie na adres Urzędu Miejskiego w Żmigrodzie,
- 2) za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres:
urzed@zmigrod.com.pl albo przez elektroniczną skrzynkę podawczą urzędu.

§ 12. 1. Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz dokonuje dekretacji petycji do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej kierując się treścią żądania składającego petycję.

2. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem petycji mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych i gminnych jednostek organizacyjnych, petycję dekretuje się na wiodącą komórkę organizacyjną oraz komórki współpracujące.

3. Komórki współpracujące zobowiązane są do przekazania wiodącej komórce organizacyjnej informacji niezbędnych do terminowego rozpatrzenia petycji i przygotowania odpowiedzi. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

4. Petycję obejmującą zakresem właściwości wyłącznie gminnej jednostki organizacyjnej, Referat Organizacyjno-Prawny przekazuje do odpowiedniej jednostki, celem przygotowania Burmistrzowi propozycji rozstrzygnięcia petycji i zawiadomienia podmiotu wnoszącego petycję o sposobie załatwienia.

§ 13. 1. Wpływające do Urzędu petycje są ewidencjonowane w rejestrze petycji prowadzonym przez Referat Organizacyjno-Prawny, a następnie przekazywane do załatwienia zgodnie z dekretacją, o której mowa w § 12 ust. 1 i 2.

2. Rejestr petycji jest jawny – z wyłączeniem danych osobowych wnioskodawcy, chyba że podmiot wnoszący petycję lub podmiot w interesie którego petycja jest składana, wyrazi na to zgodę.

3. Rejestr petycji prowadzony jest w formie elektronicznej na stronie Urzędu oddzielnie dla petycji, których adresatem jest Burmistrz i oddzielnie dla petycji kierowanych do Rady Miejskiej w Żmigrodzie.

4. Informacje zawierające odwzorowanie (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana, wprowadzone są do rejestru petycji przez Referat Organizacyjno-Prawny niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 3 dni od daty wpływu petycji do Urzędu.

5. Informacje dotyczące przebiegu postępowania w szczególności dotyczące zasięganých opinii, przewidywanego terminu załatwienia petycji, wprowadzone są do rejestru petycji przez Referat Organizacyjno-Prawny niezwłocznie po otrzymaniu

danych z komórki organizacyjnej rozpatrującej petycję jednak nie później niż w terminie 3 dni od zdarzenia mającego wpływ na przebieg postępowania.

6. Informacje o sposobie załatwienia petycji wprowadzone są do rejestru petycji przez Referat Organizacyjno-Prawny niezwłocznie po otrzymaniu danych z komórki organizacyjnej rozpatrującej petycję, jednak nie później niż w terminie 3 dni od daty przesłania zawiadomienia do podmiotu wnoszącego petycję.

§ 14. 1. Za wprowadzenie danych do rejestru petycji, o których mowa w § 13 ust. 4, 5 i 6 odpowiada Referat Organizacyjno-Prawny.

2. Za przekazanie danych do rejestru petycji, o których mowa w § 13 ust. 5 i 6 odpowiadają kierownicy komórek organizacyjnych rozpatrujących petycje.

§ 15. Niezależnie od rejestru petycji prowadzonego przez Referat Organizacyjno-Prawny komórki organizacyjne oraz gminne jednostki organizacyjne rozpatrując petycje rejestrują je na zasadach ogólnych, wynikających z instrukcji kancelaryjnej.

§ 16. 1. Kopie zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji wraz z informacją o formie oraz dacie wysłania zawiadomienia należy przekazać niezwłocznie do Referatu Organizacyjno-Prawnego.

2. Na podstawie otrzymanych dokumentów, o których mowa w ust. 1, Referat Organizacyjno-Prawny raz w roku sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim i umieszcza ją na stronie internetowej urzędu w terminie do 30 czerwca.

§ 17. 1. Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach.

2. Na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67 ze zm.) - petycje klasyfikowane są pod symbolem 152 i oznaczone symbolem A.

ROZDZIAŁ IV

Postanowienia końcowe.

§ 18. 1. Kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi są odpowiedzialni za prawidłowe i terminowe załatwienie petycji skierowanych do Burmistrza, a także za udzielenie niezbędnych wyjaśnień w zakresie petycji rozpatrywanych przez Radę Miejską.

2. Sekretarz jest odpowiedzialny za koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz kontrolowanie terminowości i sposobu ich załatwienia.

