

**Zarządzenie Nr 6/07  
Burmistrza Polanowa  
z dnia 4 czerwca 2007r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Polanowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy o samorządzie gminnym (tj. z 2001 r. Dz. U. Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami) oraz Rozporządzenia rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r. Nr 5 poz. 46) w celu prawidłowego rozpatrywania skarg i wniosków zarządzam wprowadzenie **Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Polanowie o następującej treści:**

**I. Postanowienia ogólne:**

**§ 1.** Ilekroć w regulaminie jest mowa o:

- 1) **Burmistrzu** – należy przez to Burmistrza Polanowa lub Zastępcę Burmistrza
- 2) **Kierownikowi Referatu** – należy przez to rozumieć Kierowników Referatów Urzędu Miejskiego w Polanowie ,
- 3) **Komórkach** – należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze Urzędu referaty, straż miejską oraz samodzielne stanowiska pracy
- 4) **Kierownikowi jednostki** – należy przez to rozumieć kierowników jednostek organizacyjnych gminy Polanów
- 5) **Jednostkach** – należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne gminy Polanów
- 6) **przyjmującym zgłoszenie** – należy przez to rozumieć Kierownika Referatu Organizacyjnego i Samorządu
- 7) **Urząd** – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Polanowie.
- 8) **skardze** – należy przez to rozumieć zgłoszenie o zaniedbaniu lub nienależytym wykonywaniu zadań przez właściwy organ - Urząd albo przez jego pracowników, naruszenie praworządności lub słusznym interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 9) **wniosku** – należy przez to rozumieć zgłoszenie w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

O tym, czy pismo (zgłoszenie), jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma (zgłoszenia), a nie jego forma zewnętrzna.

**§ 2. 1.** Referat Organizacyjny i Samorządu prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu.

2. Przyjmowanie, koordynowanie i wyjaśnianie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków powierza się Kierownikowi Referatu Organizacyjnego i Samorządu.

**§ 3. 1.** Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy czwartek w godzinach od 16<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.

2. Kierownik Referatu Organizacyjnego i Samorządu przyjmuje skargi i wnioski codziennie w godzinach pracy Urzędu.

**II. Przyjmowanie skarg i wniosków:**

§ 4. 1. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do natychmiastowego przekazywania w drodze służbowej do Referatu Organizacyjnego i Samorządu skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do nich, w celu dokonania kwalifikacji oraz zaewidencjonowania ich w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie zapisanych w formie protokołu.

3. Skargę lub wniosek wniesiony ustnie przyjmujący zgłoszenie zapisuje w formie protokołu, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.

4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, nazwę lub imię i nazwisko adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

5. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

6. Przyjmujący skargi i wnioski jest zobowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

7. Skargi i wnioski, wpływające do Urzędu, nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu pozostawia się bez rozpatrzenia.

### III. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

§ 5. 1. Po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku lub protokołu dokumentującego wniesienie skargi ustnej Burmistrz kieruje je do Referatu Organizacyjnego i Samorządu, dekretując „skarga-wniosek”.

2. Kierownik Referatu Organizacyjnego i Samorządu dokonuje rejestracji skargi, wniosku i w ramach sprawowanej funkcji koordynacyjnej wszczyna postępowanie wyjaśniające mające na celu jej rozpatrzenie oraz załatwienie.

3. W ramach postępowania, Kierownik Referatu Organizacyjnego i Samorządu wnioskuje do właściwych, merytorycznych komórek Urzędu, jednostek organizacyjnych o wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie i szczegółowe informacje

4. Kierownik Referatu lub jednostki w terminie nie dłuższym niż 14 dni wyjaśnia pisemnie sprawę uwzględniając przesłanki formalne i prawne leżące u podstaw wyjaśnianej sprawy i przekazuje do Kierownika Referatu Organizacyjnego i Samorządu dołączając akta dotyczące sprawy.

5. Kierownik Referatu Organizacyjnego zasięgając w razie potrzeby opinii Radcy Prawnego sporządza projekt odpowiedzi na skargę i przedstawia ją Burmistrzowi w celu zatwierdzenia.

6. Na prośbę Burmistrza Kierownicy Referatów lub jednostek składają również dodatkowe informacje w przedmiotowej sprawie.

§ 6. 1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

3. Załatwienie skargi i wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania, a także wyjaśnieniu wszystkich okoliczności formalnych i prawnych leżących u podstaw rozstrzygnięcia skarżonej sprawy.

§ 7. 1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca.

3. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić zainteresowanego.
4. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Burmistrz lub Zastępca Burmistrza.
5. 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 nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

**§ 8. 1.** Kopie odpowiedzi na skargi i wnioski przechowywane są w Referacie Organizacyjnym i Samorządu.

2. W widocznym miejscu w budynku głównym Urzędu oraz jednostkach organizacyjnych gminy należy umieścić informacje wskazujące osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

#### **IV. Postanowienia końcowe:**

**§ 9.** Każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany do współpracy z Burmistrzem oraz Kierownikiem Referatu Organizacyjnego i Samorządu w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków. Uchylenie się od takiej współpracy lub utrudnianie może spowodować wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

**§ 10.** Wykonanie Zarządzenia powierza się Kierownikowi Referatu Organizacyjnego i Samorządu

**§ 11.** Kierownicy Referatów oraz jednostek organizacyjnych zobowiązani są do zapoznania pracowników z treścią Zarządzenia i przestrzegania trybu załatwiania skarg i wniosków.

BURMISTRZ  
mgr inż. Grzegorz Lipski