

**ZARZĄDZENIE NR 9/16**  
**BURMISTRZA GÓRY**  
**z dnia 19 kwietnia 2016 r.**

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Górze**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446) zarządza się co następuje:

**Rozdział 1**  
**Postanowienia ogólne**

§ 1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania skarg i wniosków składanych do Urzędu Miasta i Gminy w Górze oraz sposób rozpatrywania otrzymanych skarg i wniosków.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o :

- 1) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Góry;
- 2) Radzie – należy przez to rozumieć Radę Miejską Góry;
- 3) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy w Górze;
- 4) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta i Gminy Góra;
- 5) komórce organizacyjnej Urzędu – należy przez to rozumieć wydziały, biura, a także samodzielne stanowiska w Urzędzie Miasta i Gminy w Górze oraz Urząd Stanu Cywilnego w Górze i Straży Miejskiej w Górze;
- 6) kierownika komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć naczelnika wydziału oraz kierownika biura Urzędu Miasta i Gminy w Górze, a także kierownika Urzędu Stanu Cywilnego w Górze i komendanta Straży Miejskiej w Górze;
- 7) k.p.a. – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23);
- 8) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu przepisów działy VIII k.p.a.

§ 3. Skargi i wnioski składane do Urzędu Miasta i Gminy w Górze są przyjmowane i rozpatrywane z uwzględnieniem przepisów k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).

§ 4. Nadzór w sprawach skarg i wniosków składanych do Urzędu sprawuje Sekretarz.

§ 5. 1. Koordynację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków do rozpatrzenia których właściwy jest Burmistrz sprawuje pracownik Biura Obsługi Organów Gminy zatrudniony na stanowisku ds. obsługi Burmistrza.

2. Koordynację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków do rozpatrzenia których właściwa jest Rada sprawuje kierownik Biura Obsługi Organów Gminy.

**Rozdział 2**  
**Przyjmowanie skarg i wniosków**

§ 6. 1. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Burmistrz w dniach i godzinach określonych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

2. Informację o terminie przyjęć w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu i w budynku Urzędu.

§ 7. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, którego wzór określa załącznik nr 1 do zarządzenia, a gdy przyjmującym zgłoszenie jest Burmistrz, protokół sporządza wyznaczony przez niego pracownik.

§ 8. 1. 1. Pisma składane do Urzędu o znamionach skargi lub wniosku, adresowane do Burmistrza, przekazywane są do Sekretarza.

2. Pisma składane do Urzędu o znamionach skargi lub wniosku, adresowane do Rady, kierowane są do Przewodniczącego Rady, za pośrednictwem Biura Obsługi Organów Gminy.

### **Rozdział 3**

#### **Weryfikacja skarg i wniosków adresowanych do Burmistrza**

§ 9. Oceny pisma adresowanego do Burmistrza, czy jest ono skargą, wnioskiem czy podaniem, dokonuje Sekretarz, w oparciu o przepisy k.p.a.

§ 10. Sekretarz dokonuje także oceny czy Burmistrz jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 11. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Burmistrz rozpatruje sprawę zgodnie z właściwością, a pozostałe sprawy pracownik zatrudniony na stanowisku ds. obsługi Burmistrza przekazuje niezwłocznie innym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.

§ 12. 1. Skargi i wnioski, do rozpatrzenia których właściwy jest Burmistrz, rejestrowane są w rejestrze, którego wzór określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1, może być prowadzony w formie elektronicznej, z zastrzeżeniem, że po zakończeniu roku podlega wydrukowaniu i archiwizowany jest w formie papierowej.

§ 13. Pracownik zatrudniony na stanowisku ds. obsługi Burmistrza rejestruje skargi i wnioski, do rozpatrzenia których właściwy jest Burmistrz, nadaje numer sprawie, a następnie kieruje do komórek organizacyjnych Urzędu, zgodnie z otrzymaną dyspozycją.

§ 14. Skarga:

- 1) w indywidualnej sprawie, wszczynająca postępowanie, o którym mowa w art. 233 k.p.a.;
  - 2) w sprawie dotyczącej toczącego się postępowania, o której mowa w art. 234 k.p.a.;
  - 3) w sprawie zakończonej decyzją ostateczną, o której mowa w art. 235 k.p.a.
- rejestrowana jest w rejestrze skarg i wniosków, a następnie kierowana do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Urzędu.

### **Rozdział 4**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków adresowanych do Burmistrza**

§ 15. Skargi i wnioski adresowane do Burmistrza rozpatrywane są w terminach określonych w k.p.a.

§ 16. Rozpatrywanie skarg i wniosków polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, ustaleniu stanu faktycznego i prawnego w danej sprawie, sporządzeniu projektu odpowiedzi na skargę lub wniosek, sformułowaniu propozycji działań w celu usunięcia stwierdzonych w skardze nieprawidłowości albo wprowadzenia proponowanych we wniosku usprawnień oraz zawiadomieniu skarżącego lub wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 17. 1. Burmistrz rozpatruje skargi na Zastępcę Burmistrza, Skarbnika oraz Sekretarza.

2. Skargi na działalność komórek organizacyjnych Urzędu oraz pracowników tych komórek rozpatruje osoba sprawująca bezpośredni nadzór nad działalnością danej komórki organizacyjnej.

3. Skarga na pracownika Urzędu może być przekazana do rozpatrzenia kierownikowi komórki organizacyjnej Urzędu, w której zatrudniony jest pracownik.

4. Skargi na działalność spółek z udziałem Gminy Góra rozpatruje Burmistrz przy pomocy Wydziału Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej, prowadzącego sprawy nadzoru właścicielskiego nad spółkami komunalnymi.

§ 18. Wnioski rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie komórki organizacyjne Urzędu.

## **Rozdział 5**

### **Sposób załatwiania skarg i wniosków adresowanych do Burmistrza**

§ 19. 1. Osoby właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku, po uprzednim przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, sporządzają projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, parafują go i przekazują Burmistrzowi do podpisu, najpóźniej na 5 dni przed upływem terminu na udzielenie odpowiedzi.

2. Jeżeli w wyniku postępowania wyjaśniającego, stwierdzono zasadność skargi lub wniosku osoba właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku przedkłada jednocześnie Burmistrzowi propozycje działań w celu usunięcia stwierdzonych w skardze lub wniosku uchybień.

3. W przypadkach, w których osobą właściwą do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Burmistrz, postępowanie wyjaśniające prowadzi, przygotowuje projekt odpowiedzi oraz propozycje działań w celu usunięcia uchybień – Sekretarz w porozumieniu z Burmistrzem.

4. Jeżeli skarga dotyczy Sekretarza wówczas jego obowiązki, o których mowa w ust. 3 wykonuje Zastępca Burmistrza.

§ 20. 1. Burmistrz podpisuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek albo wnosi uwagi do projektu przekazując go do ponownego sporządzenia.

2. Podpisując projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek Burmistrz jednocześnie akceptuje propozycję działań mających na celu usunięcie stwierdzonych w skardze nieprawidłowości albo wprowadzenie proponowanych we wniosku usprawnień oraz wskazuje osobę odpowiedzialną za realizację tych działań.

§ 21. 1. Komórka organizacyjna Urzędu właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku, po otrzymaniu podpisanej odpowiedzi przesyła ją za zwrotnym potwierdzeniem odbioru skarżącemu lub wnioskodawcy, a całość dokumentacji związanej z rozpatrzeniem skargi lub wniosku przekazuje, wraz odpowiedzią na skargę, pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku ds. obsługi Burmistrza, celem odnotowania sposobu załatwienia skargi lub wniosku w rejestrze skarg i wniosków oraz umieszczeniu całej dokumentacji w teczce akt sprawy.

2. W przypadku skarg, o których mowa w § 14, dokumenty w sprawie skarg dołączane są do akt sprawy prowadzonej przez właściwą komórkę organizacyjną Urzędu, informacja o załatwieniu skargi przekazywana jest na stanowisko ds. obsługi Burmistrza celem odnotowania sposobu załatwienia skargi w rejestrze skarg i wniosków.

## **Rozdział 6**

### **Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków adresowanych do Burmistrza**

§ 22. Sekretarz przeprowadza raz w roku analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz działań podjętych w celu usunięcia stwierdzonych uchybień, a wyniki ustaleń zawiera w sprawozdaniu przedkładanym do zatwierdzenia Burmistrzowi, do końca lutego roku następującego po roku sprawozdawczym.

2. Sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obejmuje skargi i wnioski rozpatrywane przez Burmistrza jak i Radę.

3. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 podlega niezwłocznie udostępnieniu w Biuletynie Informacji Publicznej.

4. Sprawozdania nie sporządza się, w przypadku gdy w roku objętym informacją nie wpłynęła skarga ani wniosek.

## **Rozdział 7**

### **Skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę**

§ 23. Skargi i wnioski składane do Urzędu, do rozpatrzenia których właściwa jest Rada przyjmuje Biuro Obsługi Organów Gminy, które niezwłocznie informuje Przewodniczącego Rady o wpłynięciu skargi lub wniosku, a następnie przekazuje Przewodniczącemu otrzymaną skargę lub wniosek.

§ 24. Organizację przyjmowania skarg i wniosków do rozpatrzenia których właściwa jest Rada określa Rada.

§ 25. Na okoliczność skarg lub wniosków wnoszonych ustnie, do rozpatrzenia których właściwa jest Rada, protokół sporządza kierownik Biura Obsługi Organów Gminy według wzoru określonego w załączniku nr 1 do zarządzenia.

§ 26. 1. W zakresie skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę, Burmistrz udziela wyjaśnień osobiście lub wskazuje właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną Urzędu celem ustosunkowania się do skargi lub wniosku.

2. Pisemne wyjaśnienia, informacje czy stanowiska przedkładane Radzie podpisuje Burmistrz.

§ 27. 1. Rejestr skarg i wniosków do rozpatrzenia których właściwa jest Rada, a także całą dokumentację związaną z rozpatrywaniem skarg i wniosków przez Radę prowadzi kierownik Biura Obsługi Organów Gminy.

2. Wzór rejestru skarg i wniosków, do rozpatrzenia których właściwa jest Rada określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

3. Rejestr, o którym mowa w ust. 2, może być prowadzony w formie elektronicznej, z zastrzeżeniem, że po zakończeniu roku podlega wydrukowaniu i archiwizowany jest w formie papierowej.

4. W Urzędzie prowadzi się odrębny rejestr skarg i wniosków, do rozpatrzenia których właściwy jest Burmistrz i do rozpatrzenia których właściwa jest Rada.

## **Rozdział 8**

### **Postanowienia końcowe**

§ 28. Pierwsze sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków sporządzane jest za rok 2016.

§ 29. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 maja 2016 r.

**BURMISTRZ**

*(-) Irena Krzyszkiewicz*



Symbol teczki: **1510**

Kategoria archiwalna: **A**

## REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

składanych do \_\_\_\_\_  
*nazwa organu*

\_\_\_\_\_ rok

Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe  
osoby prowadzącej rejestr:

\_\_\_\_\_

Lp.	Data wpływu	Nr sprawy	Imię i nazwisko lub nazwa oraz adres wnoszącego skargę/wniosek	Przedmiot skargi/wniosku	Data przekazania do załatwienia	Komórka organizacyjna załatwiająca skargę/wniosek	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Data wysłania zawiadomienia	Uwagi
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10