

## Rozdział 12

### **Organizacja przyjmowania, rejestrowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji**

§ 61. W tut. Urzędzie, komórką która zajmuje się przyjmowaniem i koordynowaniem rozpatrywania skarg i wniosków jest Referat Organizacyjny.

§ 62. 1. Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godz. od 13<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.

2. W razie nieobecności Burmistrza interesantów przyjmuje Z-ca Burmistrza.

3. Zastępca Burmistrza, Sekretarz Gminy i kierownicy referatów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.

§ 63. 1. Pracownicy Urzędu zobowiązani przyjmować do protokołu skargi i wnioski zgłaszane ustnie.

2. W protokole, o którym mowa w ust. 1 zamieszcza się datę przyjęcia skargi (wniosku), imię i nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę (wniosek) oraz przyjmujący zgłoszenie.

3. Przyjmujący skargę (wniosek) zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeśli zażąda tego wnoszący.

§ 64. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu, pozostające w zakresie właściwości Burmistrza oraz Rady rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym w Referacie Organizacyjnym.

2. W rejestrze, o którym mowa w ust. 1 rejestracji podlegają również skargi i wnioski przekazywane do rozpatrzenia według właściwości do innych organów oraz skargi i wnioski będące anonimami.

§ 65. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do referatów lub samodzielnych stanowisk pracy, niezależnie od sposobu ich wniesienia, winny być niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w dniu następnym przekazane do Kierownika Referatu Organizacyjnego.

§ 66. Skargi i wnioski wraz z powstałą w toku ich załatwiania dokumentacją tworzą akta sprawy, które otrzymują odpowiednio jeden z następujących symboli:

- 1) OR.1510 - Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) lub
- 2) OR.0511 - Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.

**§ 67.** 1. Kierownik Referatu Organizacyjnego po niezwłocznym zarejestrowaniu skargi (wniosku) i uzyskaniu dekretacji skargi (wniosku) ze strony osób dekretujących korespondencję w Urzędzie, przekazuje je właściwemu merytorycznie kierownikowi referatu lub pracownikowi na samodzielnym stanowisku pracy, celem ich załatwienia lub przekazuje skargę (wniosek) według właściwości, stosownie do ust. 3 i 4

2. Jeżeli skarga (wniosek) dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne referaty czy samodzielne stanowiska pracy, Kierownik Referatu Organizacyjnego sporządza i przekazuje właściwym pracownikom wyciągi z skargi (wniosku) dotyczących ich właściwości. Po załatwieniu wszystkich spraw przez poszczególne referaty, Kierownik Referatu Organizacyjnego przygotowuje projekt odpowiedzi na podstawie uzyskanych na piśmie wyjaśnień czy dokumentów.

3. Skargi(wnioski) skierowane do Urzędu niezgodnie z właściwością, przekazuje się niezwłocznie ale nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi celem ich załatwienia.

4. Jeżeli z treści skargi (wniosku) nie wynika jaki organ jest właściwy do załatwienia, skargę (wniosek) zwraca się wnoszącemu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, z odpowiednim wyjaśnieniem.

**§ 68.** 1. Skargę na Burmistrza oraz kierowników jednostek organizacyjnych gminy Biała, z wyjątkiem spraw dotyczących zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, przekazuje się do rozpatrzenia Radzie.

2. Skargę na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza lub Skarbnika rozpatruje Burmistrz.

3. Skargę na kierownika referatu, pracownika na samodzielnym stanowisku pracy rozpatruje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub Skarbnik, zgodnie z podziałem nadzoru nad komórkami organizacyjnymi Urzędu, przygotowując propozycje załatwienia skargi.

4. Skargę na działalność pracownika referatu, rozpatruje zgodnie z właściwością bezpośredni przełożony w porozumieniu z Sekretarzem, przygotowując propozycje załatwienia skargi.

5. Jeżeli pracownik otrzymał skargę dotyczącą jego działalności jest obowiązany przekazać ją niezwłocznie przełożonemu służbowemu.

**§ 69.** 1. Pracownik odpowiedzialny za załatwienie skargi (wniosku) winien przystąpić do rozpatrzenia sprawy bez zbędnej zwłoki, za zachowaniem terminów określonych a art. 237 Kodeksu postępowania administracyjnego.

2. Załatwienie skargi (wniosku) polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy;
- 3) wydaniu poleceń lub dokonania odpowiednich wystąpień, podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania;
- 4) zawiadomieniu, w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) oraz inne zainteresowane osoby i instytucje o dokonanych rozstrzygnięciach z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego, wydanych poleceniach czy podjętych działaniach.

3. Z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego przy rozpatrywaniu skargi (wniosku) pracownik winien sporządzić notatki, protokoły.

4. Odpowiedź o sposobie załatwienia skargi (wniosku) podpisuje Burmistrz, a w razie jego nieobecności Z-ca Burmistrza.

5. Po załatwieniu skargi(wniosku), całość dokumentacji pracownik merytoryczny załatwiający skargę (wniosek) jest obowiązany przekazać do Referatu Organizacyjnego.

**§ 70.** 1. Kierownicy referatów i pracownicy na samodzielnym stanowiskach pracy ponoszą przed Burmistrzem odpowiedzialność za terminowość, rzetelność i prawidłowość merytoryczną załatwienia skarg (wniosków) skierowanych do nich do rozpatrzenia.

2. Bieżący, bezpośredni nadzór nad terminowością załatwiania skarg (wniosków), kompletowaniem i stroną formalną przekazywanej dokumentacji przez referat (samodzielne stanowisko pracy) sprawuje Kierownik Referatu Organizacyjnego.

3. Za organizację rozpatrywania skarg (wniosków) należących do właściwości Rady odpowiada inspektor ds. obsługi Rady w Referacie Organizacyjnym.

4. Ogólny nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg (wniosków) w Urzędzie sprawuje Sekretarz Gminy.

5. Sekretarz Gminy co najmniej raz w roku przeprowadza kontrolę w Referacie Organizacyjnym w zakresie ewidencjonowania, sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

6. Sekretarz Gminy sporządza w terminie do końca marca roczną analizę załatwiania skarg (wniosków) i przedkłada Burmistrzowi, w celu akceptacji.

**§ 71.** W zakresie nieuregulowanym w niniejszym rozdziale, przy rozpatrywaniu skarg (wniosków) stosuje się przepisy:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego- Dział VIII Skargi i wnioski;
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg;
- 3) Statutu Gminy Biała uchwalonego uchwałą Rady Miejskiej w Białej z dnia 28 czerwca 2012 r. – Dział IX Przyjmowanie, rozpatrywanie oraz załatwianie skarg przez Radę.

**§ 72. 1.** Koordynowanie rozpatrywania petycji kierowanych do Urzędu powierza się Kierownikowi Referatu Organizacyjnego .

2. Petycje rejestrowane są w Rejestrze petycji, prowadzonym przez Kierownika Referatu Organizacyjnego.

3. Petycje są udostępniane przez informatyka Urzędu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu poprzez zamieszczenie informacji zawierającej odwzorowanie cyfrowego (skanu) petycji, daty jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody – imienia i nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.

4. Za przekazanie informatykowi petycji do udostępnienia oraz aktualizację informacji o której mowa w ust. 3 o dane dotyczące przebiegu postępowania, zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji odpowiada Kierownik Referatu Organizacyjnego.

5. Petycje skierowane do Urzędu niezgodnie z właściwością Kierownik Referatu Organizacyjnego przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, do podmiotu właściwego.

6. Petycje składane do Urzędu rozpatruje pracownik merytoryczny wyznaczony przez Burmistrza / osobę uprawnioną do dekretacji korespondencji wpływającej do Urzędu, który przygotowuje projekt odpowiedzi i przekazuje go wraz z zgromadzoną korespondencją Kierownikowi Referatu Organizacyjnego.

7. Pracownicy odpowiedzialni za rozpatrzenie petycji winni przystąpić do jej rozpatrywania bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem terminów określonych w art. 10 ust. 1-3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

8. Do organizacji załatwiania petycji stosuje się odpowiednio przepisy § 65, § 69 ust. 3-5 i § 70 ust. 1-4.

9. Kierownik Referatu Organizacyjnego corocznie w terminie do 30 czerwca sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrywanych przez organy gminy w roku poprzednim.

10. Informacja, o której mowa w ust. 9 podlega publikacji na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu.

**§ 73.** W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie, przy rozpatrywaniu petycji stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach oraz przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.