

Zarządzenie Nr 375/2018
Burmistrza Choroszczy
z dnia 14 listopada 2018 roku

w sprawie ustalenia „Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Choroszczy ”

Na podstawie art.33 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz.994 z póź.zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zarządzam co następuje:

§ 1

Ustalam „Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Choroszczy”, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Tracą moc zarządzenia Burmistrza Choroszczy Nr 2/05 z dnia 4 lutego 2005 roku w sprawie ustalenia „Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Choroszczy oraz Nr 18/15 z dnia 19 stycznia 2015 roku w sprawie zmiany ”Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Choroszczy.”

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 01 stycznia 2019 roku.

BURMISTRZ

mgr inż. *Robert Wardziński*

Regulamin
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Choroszczy

§ 1

1. Interesanci przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez :
 - 1) Burmistrza – w każdy poniedziałek w godzinach 11.00 – 14.00 oraz w godzinach 15.00 – 17.30.
 - 2) Zastępcę Burmistrza – w każdy poniedziałek w godzinach 8.00-15.00.
2. W przypadku, gdy dzień tygodnia wyznaczony w sprawach skarg i wniosków jest dniem ustawowo wolnym od pracy, Obywatele przyjmowani są w następnym dniu roboczym.

§ 2

Sekretarz Gminy, kierownicy wydziałów i pracownicy Urzędu obowiązani są przyjmować Obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski na piśmie przyjmowane są w biurze podawczym Urzędu Miejskiego Choroszczy.
3. Skargi i wnioski zgłoszone ustnie przyjmowane są do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
6. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Burmistrza Choroszczy, przekazywane są według właściwości.

§ 4

1. Centralny rejestr skarg i wniosków oraz właściwą teczkę prowadzi kierownik wydziału organizacyjnego.
2. Rozpatrywanie i merytoryczne załatwianie skarg i wniosków należy do wydziałów właściwych ze względu na przedmiot sprawy lub wskazanych przez Burmistrza.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. 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.
5. Załatwianie skarg lub wniosków winno polegać na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, jej rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub dokonaniu odpowiednich wystąpień, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o sposobie załatwienia.
6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Gminy.
7. Skargi i wnioski nie wymagające prowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7-miu dni, pozostałe skargi, wnioski i listy wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego – w terminie 1-go miesiąca od daty ich otrzymania.

§ 5

Kierownicy wydziałów zobowiązani są do:

- 1) wykorzystywania materiałów zawartych w skargach i wnioskach do ochrony słusznych interesów obywateli oraz likwidacji źródeł powstania skarg.
- 2) zachowania należytej staranności przy opracowywaniu projektów odpowiedzi na skargi.

§ 5

Sekretarz Gminy sprawuje nadzór nad prawidłowym i terminowym załatwianiem skarg i wniosków oraz dokonuje okresowych analiz i ocen sposobu ich załatwiania.