

ORGANIZACJA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW

w Urzędzie Miejskim w Kluczborku

• Kluczbork 2011 rok •

ZARZĄDZENIE NR AO.120.31.2011
BURMISTRZA MIASTA KLUCZBORKA
z dnia 21 kwietnia 2011 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Kluczborku**

Na podstawie art.30 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym / Dz. U. z 2001 r. Nr 142 , poz. 1591 z późn. zm. / ,art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego / Dz. U. z 2000 r. Nr 98 , poz. 1071 z późn. zm. / oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg / Dz. U. z . Nr 5 , poz. 46 / , **zarządzam ,co następuje :**

§ 1.1. Ustalam zasady i tryb przyjmowania , ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez obywateli lub inne podmioty do Burmistrza Miasta Kluczborka.
2.Postanowienia niniejszego Zarządzenia stosuje się również do skarg i wniosków przekazanych Burmistrzowi Miasta Kluczbork do załatwienia według właściwości .

§ 2. W sprawach skarg i wniosków przyjmują :

- 1.** Burmistrz – codziennie po uprzednim ustaleniu terminu spotkania oraz w każdy poniedziałek w godzinach **od 13⁰⁰ - 16⁰⁰**,
- 2.** Zastępca Burmistrza i Sekretarz Gminy –w każdy poniedziałek w godzinach **od 13⁰⁰ - 16⁰⁰**,
- 3.** Naczelnicy Wydziałów i Kierownicy Referatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu .

§ 3.Skargi i wnioski zgłaszane ustnie są przyjmowane przez osoby wymienione w **§ 2** do protokołu , którego wzór określa **załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia** .

§ 4. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miejskiego w Kluczborku podlegają rejestracji w głównym Rejestrze skarg i wniosków znajdującym się w Wydziale Administracyjno-Organizacyjnym .

2.Za właściwe zakwalifikowanie pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku oraz przekazanie go do rejestracji odpowiada Sekretarz Gminy oraz Naczelnicy Wydziałów i Kierownicy Referatów , jeśli pismo zostało skierowane bezpośrednio do Wydziału . Referatu .

§ 5.Skargi i wnioski adresowane do Burmistrza , Rady Gminy lub Urzędu Miejskiego w Kluczborku , które zostały mylnie skierowane , należy niezwłocznie – nie później jednak niż w **terminie 7 dni** - przekazać właściwemu organowi , zawiadamiając o tym wnoszącego skargę/ wniosek / wzór pisma określa **załącznik Nr 2 do niniejszego Zarządzenia** / .

§ 6.1.Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest w Wydziale Administracyjno-Organizacyjnym w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia .

2.Wydział Administracyjno-Organizacyjny po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku przekazuje ją do załatwienia właściwemu Wydziałowi , Referatowi Urzędu lub organowi gminy.

3.Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy różnych spraw – należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji .

4. Jeśli Wydział, Referat, który otrzymał skargę lub wniosek uzna, że nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, zobowiązany jest zwrócić w tym samym dniu skargę do Wydziału Administracyjno-Organizacyjnego.

§ 7.1. Naczelnik Wydziału, Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

2. Do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy przystąpić niezwłocznie, przestrzegając jednocześnie ustawowych terminów.

3. Jeśli dochowanie terminu załatwienia skargi, wniosku – nie jest możliwe w ustawowym terminie, należy powiadomić o tym skarżącego i podać termin jej załatwienia/ wzór pisma określa *załącznik Nr 3 do niniejszego Zarządzenia* /.

§ 8. Załatwienie skargi, wniosku **p o l e g a** na :

- rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy, wydaniu poleceń lub podjęcia innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i niedociągnięć i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania, udzieleniu skarżącemu i innym stronom / w sposób wyczerpujący / odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej / wzór odpowiedzi na skargę, wniosek określa *załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia* /.

§ 9.1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg i wniosków **p o d p i s u j ą** :

a/ Burmistrz lub z jego upoważnienia Zastępca Burmistrza i Naczelnik Wydziału Administracyjno-Organizacyjnego lub Sekretarz Gminy.

b/ Przewodniczący lub w-ce przewodniczący Rady Miejskiej – gdy właściwą do rozpatrzenia skargi jest Rada Miejska.

2. Na odpowiedziach na skargi i wnioski należy umieszczać adnotacje o dacie ich wysłania a komplet dokumentacji przekazuje się do Wydziału Administracyjno – Organizacyjnego.

§ 10. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem s t o s u j e się przepisy :

1/ Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego / Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm. /,

2/ Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków / Dz. U. Nr 5, poz. 46 /,

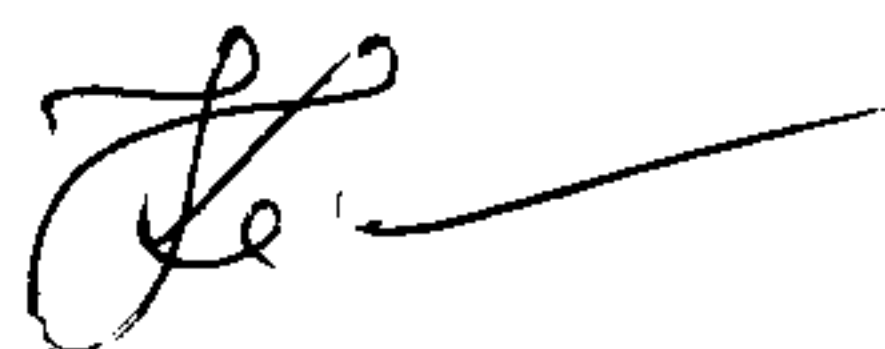
3/ Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych / Dz. U. Nr 14, poz. 67 /.

§ 12. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 13. Traci moc Zarządzenie Nr AO-0152-26/06 Burmistrza Miasta Kluczborka z dnia 13 kwietnia 2006 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Kluczborku.

§ 14. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

2



Administracyjny
Kluczbork

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta
Kluczborka Nr AO.120.31.2011 z dnia 21 kwietnia 2011 r

AO.1511. __.2011.

Pani / Pan

Na podstawie **art.231** Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 ,poz. 1071 z późn. zm.) przekazuję według właściwości do rozpatrzenia skargę z dnia _____ Pani/Pana _____

Skarga dotyczy działalności

O sposobie załatwienia sprawy proszę powiadomić skarżącego oraz tutejszy Urząd .

*na kopii pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza odrębny
podpis i datę jego złożenia*

*podpis Burmistrza lub osoby przez niego
upoważnionej*

Do wiadomości :

1. skarżący .
2. a/a

Kluczbork _____

AO.1511. __.2011.

Pani / Pan

Na podstawie **art.243** Kodeksu postępowania administracyjnego / tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 ,poz. 1071 z późn. zm./przekazuję według właściwości do rozpatrzenia wniosek z dnia _____ Pani /Pana _____

Wniosek dotyczy działalności _____

O sposobie załatwienia sprawy proszę powiadomić skarżącego oraz tutejszy Urząd .

/ na kopii pozostającej w aktach prowadzący sprawę umieszcza odręczny podpis i datę jego złożenia /

/ podpis Burmistrza lub osoby przez niego upoważnionej /

Do wiadomości :

- 1/ wnioskodawca
- 2/ a/a

Kluczbork _____

AO.1511. __.2011.

Pani / Pan

Na podstawie **art.229 pkt 3** Kodeksu postępowania administracyjnego / tekst jedn. Dz. U . z 2000 r. Nr 98 ,poz. 1071 z późn. zm./przekazuję według właściwości do rozpatrzenia skargę z dnia _____ Pani /Pana _____

Skarga dotyczy działalności _____

O sposobie załatwienia sprawy proszę powiadomić skarżącego oraz tutejszą Radę .

*/ na kopii pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza odręczny
podpis i datę jego złożenia /*

*/ podpis Przewodniczącego Rady Miejskiej lub
w-ce Przewodniczącego Rady /*

Do wiadomości :

- 1/ skarżący .
- 2/ a/a

• Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta
Kluczborka Nr AO.120.31.2011 z dnia 21 kwietnia 2011 r

Kluczbork _____

• AO.1510.____. 2011

Pani/ Pan

Na podstawie **art.36 § 1** w związku z **art.237 § 4** Kodeksu postępowania
administracyjnego / tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98 , poz. 1971 z późn . zm. /

z a w i a d a m i a m , że

skarga Pani/ Pana _____ z dnia _____ dotycząca

nie może być załatwiona w ustawowym terminie z następujących **powodów** :

W związku z tym informuję , że załatwienie sprawy nastąpi do dnia _____

*/ na kopii pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza odręczny
podpis i datę jego złożenia /*

*/ podpis Burmistrza lub osoby przez niego
upoważnionej /*

Kluczbork _____

AO.1510.____. 2011

Pani/ Pan

Na podstawie **art.36 § 1** w związku z **art.245** Kodeksu postępowania administracyjnego / tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1971 z późn. zm. /

z a w i a d a m i a m, że

wniosek Pani/ Pana _____ z dnia _____
dotyczący

nie może być załatwiony w ustawowym terminie z następujących **powodów** :

W związku z tym informuję, że załatwienie sprawy nastąpi do dnia _____

*/ na kopii pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza odręczny
podpis i datę jego złożenia /*

*/ podpis Burmistrza lub osoby przez niego
upoważnionej /*

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta
Kluczborka Nr AO.120.31.2011 z dnia 21 kwietnia 2011 r

Kluczbork _____

AO.1510.____.2011.

Pan/i

Na podstawie **art. 237 § 3** w związku z **art. 238 § 1** *Kodeksu postępowania administracyjnego / t. j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm./*
zawiadamiam, że skarga Pana/Pani z dnia _____, dotycząca

_____ jest **nieuzasadniona** .

Uzasadnienie :

/faktyczne i prawne /

*/ na kopii pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza odręczny
podpis i datę jego złożenia /*

*/ podpis Burmistrza lub osoby przez niego
upoważnionej /*

Pouczenie

1. Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi.
2. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może – stosownie do treści **art. 239 § 1** k.p.a. – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego .

AO.1510.____.2011.

Kluczbork _____

Pan/i

Na podstawie **art. 237 § 3** w związku z **art. 238 § 1** *Kodeksu postępowania administracyjnego / t. j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm./*

zawiadamiam, że skarga Pana/Pani z dnia _____, dotycząca

_____ jest **nieuzasadniona** .

W załączeniu przekazuję Uchwałę _____ Rady Miejskiej w Kluczborku z dnia _____ w sprawie rozpatrzenia Pana /i skargi wraz z uzasadnieniem.

/ na kopii pozostającej w aktach prowadzący sprawę umieszcza odrębny podpis i datę jego złożenia /

/ podpis Przewodniczącego Rady Miejskiej lub w-ce Przewodniczącego Rady /

Pouczenie

1. Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi.
2. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może – stosownie do treści **art. 239 § 1** k.p.a. – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego

AO.1510. __.2011.

Kluczbork _____

Pan/i

Na podstawie **art. 237 § 3 / art.244 § 2-** dotyczy wniosku / *Kodeksu postępowania administracyjnego / t. j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm./*

zawiadamiam, że skarga/ wniosek Pana/Pani z dnia _____, dotycząca

_____ jest **uzasadniona/y /częściowo uzasadniona/y /**

/sposób załatwienia w przypadku odmownego załatwienia uzasadnienie faktyczne i prawne /

/ na kopii pozostającej w aktach prowadzący sprawę umieszcza odręczny podpis i datę jego złożenia /

/ podpis Burmistrza lub osoby przez niego upoważnionej /