

ZARZĄDZENIE NR 88/2015
BURMISTRZA MIASTA I GMINY FROMBORK
Z DNIA 29 PAŹDZIERNIKA 2015 ROKU

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
w Urzędzie Miasta i Gminy we Fromborku**

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46) oraz Rozporządzenia 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. z 2011 r. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§1. 1. Ustala się, zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Burmistrza Miasta i Gminy Frombork.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się również do skarg wniosków i petycji przekazanych Burmistrzowi Miasta i Gminy Frombork/ Radzie Miejskiej we Fromborku do załatwienia według właściwości.

§2. 1. W sprawach skarg i wniosków zgodnie z podziałem kompetencji przyjmują:

- 1) Burmistrz Miasta i Gminy Frombork - w każdą środę od 8.00 do 16.00, po wcześniejszym ustaleniu terminu,
- 2) Radni Rady Miejskiej we Fromborku - w każdą środę o wyznaczonej godzinie,
- 3) Zastępca Burmistrza, Kierownicy Referatów lub ich Zastępcy - codziennie, w godzinach pracy Urzędu Gminy.

2. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu www.frombork.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej www.frombork.samorzady.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

3. Stanowisko ds. organizacyjno-kadrowych i archiwum przygotowuje wizualną informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

§3. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Burmistrza Miasta i Gminy Frombork/Rady Miejskiej we Fromborku:

- 1) pisemnie na adres: 14-530 Frombork, ul. Młynarska 5a,
 - 2) faxem na nr: 55 244 06 61,
 - 3) w formie elektronicznej na adres: sekretariat@frombork.pl lub za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP,
 - 4) ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa **załącznik** do niniejszego Zarządzenia.

4. Petycję składa się do Burmistrza Miasta i Gminy Frombork/Rady Miejskiej we Fromborku w trybie określonym w § 3 ust. 1 pkt. 1-3.

5. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 4. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez stanowisko ds. organizacyjno-kadrowych i archiwum.

2. Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez stanowisko ds. organizacyjno-kadrowych i archiwum.

3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji winna być opatrzona znakiem sprawy.

§ 5. 1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest u Sekretarza Gminy w sposób ułatwiający kontrole przebiegu i terminu ich załatwienia.

2. Sekretarz Gminy po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu Referatowi Urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub organowi gminy. Sekretarz Gminy informuje inne komórki o znaku prowadzonej sprawy. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

3. Jeśli skarga, wniosek, petycja dotyczy różnych spraw - należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.

4. Jeżeli Kierownik Referatu, samodzielne stanowisko, które otrzyma skargę, wniosek lub petycję, uzna iż nie jest właściwy od ich rozpatrzenia, jest zobowiązany zwrócić w tym samym dniu skargę, wniosek lub petycję do Sekretarza Gminy.

§ 6. 1. Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi, wniosku lub petycji rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

2. Do rozpatrzenia skarg, wniosków lub petycji należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

§ 7. Załatwienie skargi, wniosku lub petycji polega na:

1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,

2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,

3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,

4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

§ 8. 1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków i petycji podpisują:

1) Burmistrz Miasta i Gminy Frombork lub z jego upoważnienia inny pracownik,

2) Przewodniczący Rady Miejskiej we Fromborku - gdy właściwa do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji jest Rada Miejska we Fromborku..

§ 9. Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji, terminowością ich załatwienia, kompletnością poprawnością dokumentacji, dotyczącą ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy

§ 10. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.),
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46),
- 3) rozporządzenia 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. z 2011 r. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.),
- 4) Ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz. U z 2014 r. poz. 1195).

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

§12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega ogłoszeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

B I E N I S T R Z
Małgorzata Wronska
Ingi Małgorzata Wronska

(pieczęć urzędu)

przez.....
wniesionego (-ej) w dniuw Urzędzie Miasta i Gminy
we Fromborku przez zamieszkałego (-łej)
w

[illegible]

- 1)
- 2)
- 3)

Przed podpisaniem protokołu została odczytany osobie skarżącej się/wnioskodawcy.

(imię i nazwisko przyjmującego skargę/wniosek)

UR