

ZARZADZENIE nr ⁴⁵...../2011

Burmistrza Opoczna

z dnia 17 marca 2011 r.

**w sprawie procedur postępowania ze skargami , wnioskami i petycjami wpływającymi
do Urzędu Miejskiego w Opocznie**

Na podstawie art.33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz.1591 z późniejszymi zmianami)

zarządza się , co następuje:

§1.1 Zarządzenie niniejsze reguluje sposób postępowania ze skargami , wnioskami oraz petycjami składanymi w Urzędzie Miejskim w formach określonych w art.63 Kodeksu postępowania administracyjnego oraz w przepisach wykonawczych do tego Kodeksu.

2. Kwalifikacji pisma do kategorii skargi lub wniosku dokonuje się na podstawie jego treści, a nie formy zewnętrznej.

3. Do postępowania w sprawach skarg i wniosków mają zastosowania :

1) przepisy ustawy z 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (t. j. Dz . U z 2000 r. Nr 98 , poz. 1071 z późn. zmianami)

2) przepisy 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) przepisy niniejszego zarządzenia

§2.1. Skargi, wnioski i petycja dostarczone w formie pisemnej przyjmowane są w Urzędzie przez Biuro Obsługi Interesanta.

2. Skargi , wnioski lub petycje przesyłane telefaksem odbiera Sekretariat Burmistrza i przekazuje do Biura Obsługi Interesanta, celem zarejestrowania w elektronicznym obiegu dokumentów.

3. Skargi , wnioski lub petycje przesyłane drogą elektroniczną poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą odczytuje i drukuje pracownik obsługujący Biuro Obsługi Interesanta oraz rejestruje w elektronicznym obiegu dokumentów.

4. materiały prasowe, radiowe lub telewizyjne posiadające znamiona skarg lub wniosków śledzone są przez Wydział Promocji i Kultury Urzędu Miejskiego oraz przekazywane do Burmistrza:

- materiał prasowy w postaci wycinka lub kserokopii gazety z krótkim pismem przewodnim sygnalizującym problem ,

- materiał radiowy lub telewizyjny w formie zwięzłej notatki zawierającej informację o nazwie redakcji emitującej , dacie emisji oraz krótkie streszczenie problemu .

5. W sytuacjach, gdy interesant składa skargę lub wniosek ustnie – pracownik Biura Obsługi Interesantów powiadamia Sekretarza Miasta lub osobę zastępującą go w celu wyznaczenia pracownika do sporządzenia protokołu. Sporządzony protokół przyjęcia skargi lub wniosku przekazywany jest do BOI celem zarejestrowania i nadania dalszego biegu .

§3.1. Jeżeli na etapie rejestracji pisma (protokołu , wydruku z poczty elektronicznej) w elektronicznym obiegu dokumentów można go zakwalifikować do jednej z kategorii wymienionych § 2 ust.1 - należy je dodatkowo oznakować kolorem czerwonym :

- skargę - symbolem „S”

- wniosek - symbolem „W”

- petycję - symbolem „P”

2. W przypadku braku możliwości takiej kwalifikacji w Biurze Obsługi Interesanta, oceny i oznakowania dokonuje osoba dekretnująca pocztę , po zapoznaniu się z treścią wpływającego dokumentu.

§4.1. Sekretariat Burmistrza prowadzi dodatkowy Rejestr Skarg i Wniosków, Petycji i rejestruje zakwalifikowane i zadekretowane dokumenty, o których mowa w § 3.

2. Rejestr, o którym mowa w ust.1 prowadzony jest w formie książkowej wg ustalonego wzoru, a rejestrowanemu dokumentowi nadawany jest symbol i numer stosownie do Instrukcji Kancelaryjnej i pozycji w rejestrze .

3. Osoba prowadząca Sekretariat śledzi terminowość załatwienia skargi , wniosku, petycji, a także prowadzi odrębne dla poszczególnych kategorii teczki, w których składane są zakończone sprawy (oryginały) wraz z udzielonymi odpowiedziami, w tym uchwałami Rady Miejskiej.

4. Oryginały odpowiedzi wraz z oryginałami skarg składanych na pracowników i przekazanych do rozpatrzenia naczelnikom wydziałów (kierownikom komórek równorzędnych) oraz kierownikom jednostek organizacyjnych i przez nich podpisywane należy również składać w Sekretariacie Burmistrza .

§5. Skargi składane na kierowników gminnych jednostek organizacyjnych lub na Burmistrza kierowane są do Przewodniczącego Rady Miejskiej za pośrednictwem Biura Rady Miejskiej celem rozpatrzenia przez Radę stosownie do dyspozycji zawartej w art.229 pkt 3 Kodeksu postępowania administracyjnego z zachowaniem unormowań przytoczonych w § 1 ust. 3 oraz w Statucie Gminy Opoczno.

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania .



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'K. Kuy', enclosed in a light grey rectangular box.



An official stamp and signature. The stamp is rectangular with a light grey background and contains the text 'BURMISTRZ' in bold, uppercase letters, and 'Jan Wieruszewski' in a smaller font below it. A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the stamp.