

**Zarządzenie Nr 19.2024
Burmistrza Olesna
z dnia 12 lutego 2024 r.**

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Oleśnie

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 40 z późn. zm.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.) oraz 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)

zarządzam:

§ 1.

Ustala się zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Oleśnie.

§ 2.

Organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków złożonych w Urzędzie Miejskim w Oleśnie odbywa się na podstawie przepisów:

- 1) Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 40 z późn. zm.);
- 2) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.) – zwanego dalej KPA;
- 3) Rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2022 r. nr 5 poz. 46);
- 4) 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.)
- 5) zgodnie z Rozdziałem 6 Statutu Gminy Olesno wprowadzonego Uchwałą Nr LXI/454/18 Rady Miejskiej w Oleśnie z dnia 6 listopada 2018 r. w sprawie uchwalenia statutu Gminy Olesno, zmieniony Uchwałą NR XXIX/242/20 Rady Miejskiej w Oleśnie z dnia 24 listopada 2020 r. w sprawie zmiany Uchwały Nr LXI/454/18 z dnia 06 listopada 2018r. w sprawie uchwalenia statutu Gminy Olesno oraz Uchwałą NR LXV/481/22 Rady Miejskiej w Oleśnie z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie zmiany Uchwały Nr LXI/454/18 z dnia 6 listopada 2018r. w sprawie uchwalenia statutu Gminy Olesno

§ 2.

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Burmistrz Olesna we wtorki w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰, w piątki w godzinach od 9⁰⁰ do 15⁰⁰, po wcześniejszym ustaleniu terminu,
- 2) Sekretarz Gminy, Kierownicy Wydziałów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach – codziennie w godzinach pracy Urzędu;
- 3) w razie nieobecności Burmistrza - Zastępca Burmistrza w terminach określonych w pkt. 1 z zastrzeżeniem ust. 2

2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza Olesna w piątki po godzinie 14⁰⁰ odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów prowadzonych w kancelarii Burmistrza codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 3.

1. Skargi mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 1.
3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 4.

1. Pisma, które mogą stanowić skargę lub wniosek wpływające do Urzędu dekretowane są przez Burmistrza, Zastępcę Burmistrza lub Sekretarza Gminy do ich merytorycznego rozpatrzenia według kompetencji danego pracownika Urzędu.
2. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Ogólno-Organizacyjny.
3. Korespondencja w sprawie skargi i wniosków winna być opatrzona znakiem sprawy.

§ 5.

1. Po otrzymaniu do rozpatrzenia skargi lub wniosku pracownik przygotowujący stanowisko merytoryczne wraz z projektem odpowiedzi ponosi odpowiedzialność za należyte i terminowe ich załatwienie.
2. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Gminy.
3. Rozpatrzoną skargę lub wniosek oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego pracownik merytoryczny przekazuje do Wydziału Ogólno-Organizacyjnego.
4. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest w Wydziale Ogólno – Organizacyjnym w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.

§ 6.

Koordinację przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Oleśnie powierza się pracownikowi Wydziału Ogólno-Organizacyjnego.

§ 7.

Bieżący nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwiania, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 8.

Traci moc Zarządzenie nr 60.2013 Burmistrza Olesna z dnia 6 listopada 2013 r. w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków interesantów.

§ 9.

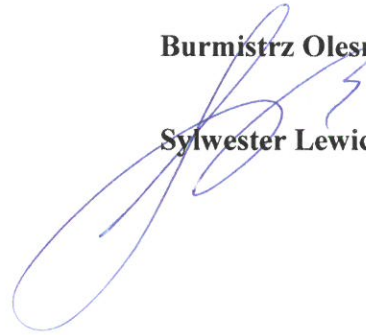
Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 10.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Olesna

Sylwester Lewicki



RADCA PRAWNY
Andrzej Leśniewski

SEKRETARZ GMINY

mgr Janusz Wojczyszyn



PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi/wniosku wniesionej/ego ustnie w dniu

w Urzędzie Miejskim w Oleśnie

Pani/Pan

zamieszkała/y w

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Protokół został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

Podpis wnoszącego skargę lub wniosek

.....

.....