

Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i interwencji

§ 1. 1. Skargi i wnioski dotyczące spraw wchodzących w zakres zadań Urzędu można składać:

- 1) pisemnie;
- 2) ustnie do protokołu;
- 3) pocztą elektroniczną.

2. W przypadku, gdy skarga lub wniosek zostanie zgłoszony telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego lub wnioskodawcę o sposobie ich złożenia zgodnie z ust. 1.

§ 2. 1. Skargi, wnioski i interwencje przyjmuje Burmistrz.

2. Ustala się następujące godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków:

- 1) we wtorki od godziny 8:00 do 15:00, a w przypadku, gdy dzień ten jest dniem wolnym od pracy w kolejny roboczy dzień tygodnia;
- 2) po godzinach pracy Urzędu we wtorki od godz. 15:00 do 15:30, z możliwością przedłużenia tego czasu, gdy zajdzie taka potrzeba.

3. W przypadku nieobecności Burmistrza, w godzinach określonych w ust. 2, skargi i wnioski przyjmują Zastępca Burmistrza, Sekretarz albo Skarbnik.

§ 3. 1. Pisma mające znamiona skarg i wniosków kwalifikuje się poprzez właściwe wpisanie wyrazów odpowiednio „skarga” lub „wniosek”, oznaczając sposób załatwienia zgodnie z Kpa.

2. Ze skarg i wniosków zgłaszanych ustnie sporządza się protokół podpisany przez wnoszącego i przyjmującego. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko /nazwę/ i adres zgłaszającego oraz wzięty opis treści sprawy.

3. Przepis ust. 1 stosuje się odpowiednio do skarg i wniosków wnoszonych pocztą elektroniczną oraz zgłaszanych ustnie.

4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnień lub uzupełnień, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

5. W sprawach organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wyznacza się Sekretarza Gminy Miasto Złotów oraz pracownika ds. kadr i płac.

§ 4. Skargi i wnioski wniesione w sposób określony w § 1 podlegają rejestracji w systemie obiegu dokumentów Urzędu.

§ 5.1. Centralny rejestr skarg i wniosków wraz z dokumentacją postępowań skargowo – wnioskowych prowadzony jest na stanowisku ds. kadr i płac.

2. Skargi i wnioski podlegają rejestracji poprzez wpisanie ich do centralnego rejestru, a następnie przekazywane są do załatwienia wg dekretacji.

3. Komórka organizacyjna Urzędu wyznaczona do załatwienia skargi lub wniosku przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie jej rozpatrzenia, uzgadnia oznaczenie pisma ze stanowiskiem ds. kadr i płac, a następnie wysyła zawiadomienie wnoszącemu skargę lub wniosek z jednoczesnym pozostawieniem kopii pisma w dokumentacji skargowo – wnioskowej.

4. W przypadku, gdy sprawa mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych, Burmistrz albo Sekretarz ustala komórkę organizacyjną wiodącą. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania. Odpowiednio stosuje się ust. 3.

§ 6. 1. Pisma wniesione pisemnie i pocztą elektroniczną, które nie zawierają imienia i nazwiska wnoszącego oraz jego adresu nie podlegają rozpatrzeniu na zasadach określonych w przepisach działu VIII Kpa „Skargi i wnioski”.

2. Burmistrz może postanowić o wszczęciu postępowania wyjaśniającego, jeżeli informacje zawarte

w pismach wymienionych w ust. 1 nasuwają prawdopodobieństwo zaistnienia nieprawidłowości i uzasadnia to interes społeczny.

§ 7. 1. Skargi na działalność Zastępcy Burmistrza, Sekretarza, Skarbnika i kierowników komórek organizacyjnych Urzędu rozpatruje Burmistrz.

2. Skargi na działalność Burmistrza rozpatruje Rada Miejska w Złotowie.

3. Skargi na działalność kierowników gminny jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Miejska w Złotowie.

§ 8. 1. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

2. Skarga na pracownika może być przekazana do ostatecznego załatwienia jego bezpośrednio przełożonemu z obowiązkiem zawiadomienia Burmistrza lub Sekretarza o sposobie załatwienia.

3. Pracownik Urzędu, którego dotyczy skarga, składa rozpatrującemu skargę wyjaśnienia na piśmie.

§ 9. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu są zobowiązani kontrolować terminowe załatwienie skarg i wniosków w zakresie działania podległej komórki.

§ 10. Nadzór nad bieżącym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz.

§ 11. 1. Przepisy paragrafów poprzedzających stosuje się odpowiednio do interwencji i petycji.

2. Interwencję stanowi prośba, podanie lub wystąpienie o pomoc w różnych sprawach indywidualnych.

3. Petycję stanowi prośba, podanie lub wystąpienie podpisane przez wiele osób w sprawie, która dotyczy bezpośrednio danej osoby lub kilku osób.