

ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1

1. Burmistrz przyjmuje Obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek.
2. Sekretarz Miasta i Skarbnik Miasta, kierownicy wydziałów oraz pozostali pracownicy przyjmują w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 2

1. Przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych pisemnie odbywa się w kancelarii prowadzonej w Wydziale Organizacyjnym.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący skargę sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 3

Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu oraz wnoszone ustnie do protokołu podlegają zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, zwanym dalej „Centralnym Rejestrem”, prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym.

§ 4

1. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie wydziały lub stanowiska z zastrzeżeniem § 5 ust.1.
2. W przypadku, gdy sprawa mieści się w zakresie działania kilku wydziałów Burmistrz albo Sekretarz ustala komórkę organizacyjną wiodącą, odpowiedzialną za rozpatrzenie sprawy i terminowe przygotowanie projektu odpowiedzi. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

§ 5

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 bezpośredniemu przełożonemu z obowiązkiem zawiadomienia Burmistrza lub Sekretarza o sposobie załatwienia.
3. Pracownik Urzędu, którego dotyczy skarga niezależnie od wyjaśnień ustnych składa rozpatrującemu skargę, a więc odpowiednio Burmistrzowi, Sekretarzowi albo kierownikowi wydziału w ciągu 5 dni od daty otrzymania skargi, wyjaśnienia na piśmie, które są analizowane w toku prowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 6

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie można należycie 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.
3. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego albo wskazuje mu się właściwy organ.
4. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy KPA oraz inne powszechnie obowiązujące w tym zakresie.

§ 7

1. Przekazywanie skarg, wniosków i listów między Wydziałem Organizacyjnym, a właściwymi merytorycznie komórkami organizacyjnymi oraz obieg dokumentów związanych z ich załatwianiem winien odbywać się w sposób gwarantujący sprawne i terminowe ich załatwienie.
2. Najpóźniej na 10 dni przed upływem terminu załatwienia sprawy należy złożyć w Wydziale Organizacyjnym, odpowiednio projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek.

§ 8

1. Niezależnie od Centralnego Rejestru prowadzonego w Wydziale Organizacyjnym, w poszczególnych wydziałach prowadzone są spisy załatwianych skarg i wniosków (spisy spraw) oraz odpowiadające tym spisom teczki aktowe.
2. W teczce odpowiadającej Centralnemu Rejestrowi przechowuje się wyłącznie kopie pism i materiałów dotyczących spraw ostatecznie załatwionych.