

**Zarządzenie Nr 53/2015
Burmistrza Miasta Czeladź**

z dnia 29 lutego 2016r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź
i gminnych jednostkach organizacyjnych.**

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j.: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Burmistrz Miasta, jego Zastępca lub Sekretarz Miasta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczone dni, podane do wiadomości publicznej.

2. W sprawie przyjęć prowadzony jest rejestr przyjęć interesantów.

3. Przyjęcia interesantów są każdorazowo protokolowane.

4. Dyrektorzy gminnych jednostek organizacyjnych przyjmują obywateli w godzinach pracy jednostki oraz w wyznaczone dni, podane do wiadomości publicznej.

5. Pracownicy urzędu i jednostek przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy.

§ 2. 1. W urzędzie prowadzi się dwa rejestry skarg i wniosków:

1) rejestr skarg i wniosków rozpatrywanych przez Burmistrza,

2) rejestr skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Miejską.

2. Przyjmowanie i koordynowanie sprawy z zakresu skarg i wniosków należy do pracownika wyznaczonego imiennie we właściwej komórce organizacyjnej, która zgodnie z regulaminem organizacyjnym odpowiada za to zadanie.

§ 3. 1. Pracownik wyznaczony do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków wyznacza termin ich załatwienia i przekazuje ją niezwłocznie do merytorycznego załatwienia właściwej jednostce.

2. W pisemnym stanowisku jednostka jest obowiązana wyjaśnić i przedstawić sprawę, której przedmiotem jest skarga w sposób wyczerpujący. W uzasadnieniu należy wskazać osoby odpowiedzialne za prowadzenie sprawy, a w przypadku nieprawidłowości w załatwieniu sprawy wskazać jakie podjęto działania korygujące lub zapobiegawcze, termin i osobę odpowiedzialną za realizację podjętych działań.

3. Jednostka swoje stanowisko przekazuje w terminie 10 dni od daty jej otrzymania.

4. Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązane są do przestrzegania następujących zasad:

1) przeprowadzania wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych danej sprawy,

2) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze,

3) sporządzenia pełnego uzasadnienia rozstrzygającego zarzuty zawarte w skardze,

4) terminowego załatwienia skargi.

5. W przypadku, gdy jednostka otrzymująca skargę nie jest właściwa do jej załatwienia, obowiązana jest w terminie 3 dni przekazać ją do pracownika przyjmującego i koordynującego skargi i wnioski, który przekazuje ją właściwemu organowi (jednostce) powiadamiając o tym równocześnie skarżącego, albo wskazuje skarżącemu organ właściwy do załatwienia skargi.

6. Po otrzymaniu odpowiedzi z właściwej jednostki, pracownik wyznaczony do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę i przedstawia ją do zaakceptowania Burmistrzowi.

§ 4. W sprawie rejestrowania i załatwiania wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 2 i § 3 niniejszego Zarządzenia.

§ 5. 1. Nadzór i kontrolę nad załatwianiem skarg i wniosków sprawuje pracownik wyznaczony do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków. Nadzór obejmuje kontrolę terminowości załatwiania spraw i możliwości ingerencji w przypadku nieterminowego załatwienia spraw.

2. Właściwe jednostki składają roczne sprawozdania pracownikowi wyznaczonemu do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków z realizacji niniejszego zarządzenia do dnia 31 stycznia za rok ubiegły. W sprawozdaniu jednostka winna zawrzeć analizę wyników podjętych działań doskonalących lub korygujących.

3. Na podstawie sprawozdań jednostek pracownik wyznaczony do przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków sporządza zbiorczą ocenę i analizę problematyki i sposobu załatwiania skarg i wniosków, którą przedkłada Burmistrzowi w terminie do końca lutego.

4. Wzór analizy skarg i wniosków stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 6. Traci moc Zarządzenie Nr 71/2009 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 26 marca 2009 r. w

sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Czeladź i gminnych jednostkach organizacyjnych.

§ 7. Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikowi Wydziału Prawno-Organizacyjnego.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Załącznik
do Zarządzenia nr 53/2016
Burmistrza Miasta Czeladź
z dnia 29 lutego 2016r.**

Analiza skarg i wniosków za rok

L. p.	Data wpływu do urzędu/jednostki	Data udzielenia odpowiedzi	Zakres merytoryczny	Sposób załatwienia skargi wniosku	Osoba odpowiedzialna za sporządzenie odpowiedzi	Podjęte działania korygujące lub zapobiegawcze

Część opisowa

Czy działania doskonalące podejmowane w związku z poprzednimi skargami i wnioskami przyniosły zamierzone skutki.