

Zasady organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Gorzowie Śląskim

§1

Dla ułatwienia kontaktów z mieszkańcami Gorzów Śląski w sprawach skarg i wniosków Burmistrz, Sekretarz oraz Kierownicy Referatów przyjmują interesantów codziennie w godzinach 7³⁰ -15⁰⁰

§2

Odpowiedzialnym za całokształt spraw związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg wniosków jest Referat Organizacyjny .

§3

1. Skargi i wnioski adresowane do Burmistrza Gorzowa Śląskiego lub Urzędu Miejskiego, które zostały mylnie skierowane do załatwienia należy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę;
2. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miejskiego w Gorzowie Śląskim podlegają rejestracji w rejestrze skarg i wniosków znajdującym się w Referacie Organizacyjnym.
3. Za właściwe zakwalifikowanie pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku oraz przekazanie jej do rejestracji jak również nadzór nad terminowym załatwieniem sprawy odpowiedzialność ponosi Sekretarz Miasta.

§4

1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowuje Referat Organizacyjny w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia;
2. Referat Organizacyjny po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku przekazuje ją do załatwienia właściwemu Referatowi lub jednostce organizacyjnej gminy;
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy różnych spraw - należy ją przekazać wszystkim Referatom lub jednostkom organizacyjnym w zakresie ich kompetencji;
4. Jeżeli Referat, który otrzymał skargę lub wniosek, uzna, iż nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, jest zobowiązany:
 - a) Przekazać ją do załatwienia właściwemu Referatowi za pośrednictwem Referatu Organizacyjno lub przekazać do Referatu Organizacyjnego.
 - b) Przekazać ją do załatwienia właściwemu organowi zgodnie z § 3 ust. 1.

§5

1. Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie. Pracownik zobowiązany jest do stosowania przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego w zakresie skarg i wniosków oraz Rozporządzenia Rady Ministrów dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg o wniosków (Dz. U. nr 5 poz. 46);
2. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi lub wniosku winien przystąpić do jej rozpatrzenia bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów
 1. skargi (wnioski), które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień należy rozpatrywać i załatwiać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 14 dni,
 2. skargi (wnioski) wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt należy rozpatrywać i załatwiać w terminie do jednego miesiąca od daty ich wpływu do Urzędu,
 3. jeżeli skarga (wniosek) zgłoszone zostaną przez posła, senatora lub radnego we własnym imieniu lub osoby czy jednostki, obowiązują terminy załatwienia spraw określone w pkt 1, 2. W przypadku nie załatwienia skargi w terminie określonym w pkt 1, o stanie rozpatrzenia skargi należy zawiadomić posła, senatora lub radnego w terminie 14 dni od daty wniesienia.
3. Załatwienie skargi lub wniosku polega na;
 - 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
 - 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosowanych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania;
 - 4) zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącemu (lub wnoszącemu wniosek) oraz i inne zainteresowane osoby i instytucje o dokonanych rozstrzygnięciach podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego, wydanych poleceniach lub innych podjętych działaniach.
4. W przypadku ponowienia skargi lub wniosku, na którą udzielono już odpowiedzi, Burmistrz może zlecić jej zbadanie przez Referat Organizacyjny lub specjalnie powołaną do tego celu Komisję;
5. Pismo o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Burmistrz lub z upoważnienia Burmistrza Sekretarz Miasta;
6. Po całkowitym załatwieniu skargi lub wniosku komplet dokumentacji przekazuje się do Referatu Organizacyjnego. Kopia odpowiedzi na skargę (wniosek) winna zawierać imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika załatwiającego sprawę oraz adnotację o dacie ekspedycji.
7. Kierownicy referatów rozpatrujących skargi (wnioski) ponoszą odpowiedzialność za rzetelność, prawidłowość rozstrzygnięć merytorycznych oraz terminowość udzielania odpowiedzi.

§6

W sprawach nieuregulowanych niniejszym załącznikiem stosuje się odpowiednio przepisy:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. Nr z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.);
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. Nr 5, poz. 46);
3. Ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.).