

**ZARZĄDZENIE NR 142/06**  
**BURMISTRZA ŁASKU**  
**z dnia 29 grudnia 2006 roku**

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Łasku.**

Na podstawie art. 33 ust 3 ustawy z dnia 8 marca 1999 roku o samorządzie gminnym ( t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591, z 2002 roku Nr 23 poz. 220, Nr 62 poz. 558, Nr 113 poz. 984, Nr 153 poz. 1271, Nr 214 poz. 1806, z 2003 r. Nr 80 poz. 717, Nr 162 poz. 1568, z 2004 r. Nr 102 poz. 1055, Nr 116 poz. 1203, z 2005 r. Nr 172 poz. 1441, Nr 175 poz. 1457, z 2006 r. Nr 17 poz. 128, Nr 181 poz. 1337) § 3 ust 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków ( Dz. U. z 2002 r. Nr 4 poz. 46) zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadzam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Łasku w brzmieniu określonym w załączniku Nr 1 do zarządzenia.

§ 2. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków jest dokumentem określającym wewnętrzną organizację zasad postępowania w procesie przyjmowania i rozpatrywania wpływających skarg i wniosków.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2007 roku.

**Burmistrz Łasku**  
**Gabriel Szkudlarek**

Załącznik nr 1 do Zarządzenia  
Burmistrza Łasku Nr 142/06  
z dnia 29 grudnia 2006 r.

## **I. Zasady ogólne**

§ 1. Procedura niniejsza reguluje zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Łasku.

§ 2. Urząd Miejski w Łasku przyjmuje i rozpatruje złożone skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie przepisów prawa.

§ 3. Koordynacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w urzędzie zajmuje się wyznaczony pracownik w Wydziale Ogólno-Organizacyjnym.

§ 4. W sprawach skarg i wniosków interesantów przyjmuje Burmistrz Łasku w każdy poniedziałek, w godz. 9.00 – 17.00, a w razie jego nieobecności Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Gminy. Zapisy przyjmowane są codziennie w godzinach pracy urzędu w sekretariacie p. 29 lub telefonicznie pod numerem sekretariatu Burmistrza.

§ 5. Skargi i wnioski można składać również do Burmistrza codziennie w sekretariacie urzędu p. 29, I piętro.

§ 6. W widocznym miejscu w siedzibie urzędu umieszcza się informację wskazującą przyjmującego skargi i wnioski oraz w jakich godzinach.

## **II. Przyjmowanie skarg i wniosków**

§ 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 2. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie pracownik wydziału OOG zajmujący się koordynacją przyjmowania skarg i wniosków sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem Nr 1 do procedury.

§ 4. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie informuje skarżącego o sposobach ich złożenia, o których mowa w § 1.

§ 5. Wnoszone skargi i wnioski , o których mowa w § 1 , przekazywane są sekretarzowi do dekretacji, a następnie rejestrowane przez pracownika wyznaczonego do koordynowania przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 6. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach poniedziałkowych przyjęć interesantów do Burmistrza, wskazany pracownik wydziału OOG sporządza protokół o którym mowa w § 3.

§ 7. Zapis dokumentujący wpłynięcie skargi – wniosku sporządza pracownik BOI poprzez zamieszczenie pieczęci wpływu i numeru z elektronicznego rejestru kancelaryjnego na dokumencie.

### **III. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 2. Skargi niezawierające imienia i nazwiska ( nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku, wynika że adresat skargi, wniosku nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, pracownik wydziału OOG koordynujący rozpatrywanie i przyjmowanie wniosków i skarg obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

§ 4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy rozpatrzyć ją w części dotyczącej właściwości urzędu, a pozostałe przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 5. 1. Wniosek lub skargę merytorycznie rozpatruje i przygotowuje odpowiedź merytoryczny wydział lub równorzędna komórka organizacyjna.

2. Wydział merytoryczny lub równorzędna komórka organizacyjna dokonuje przeglądu treści i wzywa do uzupełnienia w przypadku braków z pouczeniem , że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.

3. Postępowanie wyjaśniające jest prowadzone w wydziale właściwym do jego rozpatrzenia, lub równorzędnej komórce organizacyjnej.

§ 6. Skargę lub wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

§ 7. W razie niezakończono skargi w terminie określonym w § 6 należy zawiadomić wnoszącego skargę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi lub wniosku, nie później niż w ciągu dwóch miesięcy. Ten sam obowiązek ciąży w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę.

§ 8. 1. Odpowiedź na skargę lub wniosek przygotowywana jest w dwóch egzemplarzach z przeznaczeniem do wysłania dla wnoszącego skargę lub wniosek i pracownika koordynującego rozpatrywanie skarg w wydziale OOG.

2. Odpowiedź na skargę lub wniosek powinna zawierać: oznaczenie organu od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek został załatwiony, podpis Burmistrza.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

§ 1. Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Łasku sprawuje Sekretarz Gminy, który raz w roku przedstawia Burmistrzowi analizę rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 2. W sprawach nie określonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i właściwego rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

**PROTOKÓŁ**  
Przyjęcia skargi – wniosku wniesionej ( ego ) ustnie

w dniu ..... w .....  
.....  
( nazwa organu)

Pani ( Pan ) .....

zamieszkała ( y ) w ..... ul. ....nr .....  
wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek o następującej treści:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.  
Protokół sporządził:

.....  
( podpis osoby przyjmującej – skargę/wniosek  
Imię, nazwisko, stanowisko służbowe)

.....  
( podpis wnoszącego skargę/wniosek)