

ZARZĄDZENIE NR B.120.3.2023
BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA

z dnia 5 stycznia 2023 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania, kwalifikowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bieruniu**

Na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2022 r., poz. 559 z późn.zm.) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2022 r., poz. 2000 z późn.zm.) oraz z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46)

BURMISTRZ MIASTA BIERUNIA
postanawia:

§ 1. Wprowadzić procedurę organizacji przyjmowania, kwalifikowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Urzędu Miejskiego w Bieruniu.

§ 2. Skargi i wnioski przyjmowane są w Urzędzie Miejskim w Bieruniu:

1. ustnie do protokołu,
2. pisemnie,
3. faksem,
4. elektronicznie.

§ 3. 1. Postępowanie w sprawie skarg i wniosków będących w kompetencji Burmistrza Miasta prowadzone jest przez właściwych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

2. Skargi i wnioski niebędące w kompetencji Burmistrza Miasta właściwi kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu przekazują niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym skarżącego / wnioskodawcę.

§ 4. 1. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przyjmuje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik oraz kierownicy i pozostali pracownicy komórek organizacyjnych, zgodnie z właściwością określoną w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu lub zgodnie z zakresem odrębnych upoważnień Burmistrza, na druku protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Do protokołu ustnego przyjęcia skargi lub wniosku dołącza się dokumenty, które przekazała strona lub ich kserokopie.

3. Protokół przekazywany jest do Kancelarii w celu jego rejestracji.

4. W sprawach skarg i wniosków Burmistrz i Zastępca Burmistrza, a w przypadku ich nieobecności Sekretarz Miasta, przyjmują w każdy poniedziałek od godz. 14:00 do 17:30. W pierwszy poniedziałek miesiąca Burmistrz przyjmuje skargi i wnioski w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (budynek Triady) przy ul. Władysława Jagiełły 1, gabinet dyrektora - pokój C108 - I piętro. W pozostałe poniedziałki Burmistrz przyjmuje skargi i wnioski w Urzędzie Miejskim w Bieruniu. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się po uprzednim uzgodnieniu terminu w Biurze Burmistrza.

5. Skargi i wnioski podlegają ogólnym zasadom rejestracji w Kancelarii i zostają przekazane do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych, wg schematu określonego w załączniku nr 3.

6. Wszystkie skargi i wnioski są rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków (dalej: *rsiw*) przez Biuro Rady Miejskiej. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

7. Do *rsiw* wpisywane są także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - (anonimy). Anonimy pozostawia się we właściwych komórkach organizacyjnych Urzędu (bez odpowiedzi) i ustala się stan faktyczny dla ewidencjonowania niekorzystnych zjawisk i przeciwdziałania ewentualnym skutkom zaniedbań.

8. Każda zarejestrowana skarga i wniosek posiadają numer *rsiw*, nadawany przez Biuro Rady Miejskiej.

9. Oryginały skarg i wniosków wraz ze zbiorem powiązanych dokumentów znajdują się w komórkach organizacyjnych rozpatrujących sprawę, zgodnie z właściwością merytoryczną.

10. Wydział rozpatrujący sprawę zobowiązany jest do równoczesnego przekazania do wiadomości do Biura Rady Miejskiej w formie elektronicznej, za pomocą elektronicznego obiegu dokumentów, wszystkich odpowiedzi wysyłanych do wnioskodawcy/skarżącego w ramach prowadzonej sprawy. Kopie ww. dokumentów przechowywane są w Biurze Rady Miejskiej i podlegają dodatkowej ewidencji wg numeru *rsiw*.

11. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu ponoszą odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków o których mowa w § 2.

12. W celu zapewnienia nadzoru nad terminowością udzielanej odpowiedzi na skargi/wnioski, ustala się obowiązek przekazywania do Biura Rady elektronicznej kopii zatwierdzonej odpowiedzi, w terminie nie później niż 2 dni przed upływem ustawowego terminu. W przypadku braku wpływu kopii odpowiedzi na skargę/wniosek do Biura Rady w ww. terminie, pracownicy Biura Rady są zobowiązani do niezwłocznego poinformowania Burmistrza Miasta za pomocą poczty elektronicznej (email).

13. Nadzór nad prowadzonym *rsiw* oraz terminowym załatwianiem skarg i wniosków powierza się Kierownikowi Biura Rady Miejskiej.

14. Jeśli tego wymaga realizacja sprawy kierownik komórki organizacyjnej Urzędu lub inny pracownik merytorycznie wskazany do rozpatrzenia skargi/wniosku, koordynuje realizację sprawy prowadzonej we współpracy z innymi komórkami organizacyjnymi.

15. Jeśli korespondencja nie została zakwalifikowana jako skarga/wniosek a nosi znamiona, określone w dziale VIII Kpa, kierownik komórki organizacyjnej Urzędu lub innym pracownik właściwy merytorycznie, przekazuje ją niezwłocznie Sekretarzowi Miasta w celu dokonania właściwej kwalifikacji i dodatkowej dekretacji.

§ 5. 1. Skargi i wnioski należy rozpatrywać z należytą starannością i wnikliwością, w trybie i terminach określonych przepisami działu VIII Kpa i rozporządzenia.

2. Zapisów niniejszego zarządzenia nie stosuje się, jeżeli przepisy szczególne stanowią inaczej lub kwestia rozpatrzenia skargi/wniosku została uregulowana/ustalona odrębnie.

§ 6. 1. Nadzór nad prawidłowością przyjmowania i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi Miasta.

2. Sekretarz Miasta kwalifikuje sprawy jako skargi/wnioski do rozpatrzenia na zasadach określonych w dziale VIII Kpa.

§ 7. Niniejsza procedura nie znajduje zastosowania do skarg i wniosków realizowanych na podstawie odrębnych przepisów dotyczących m.in.:

- a) skarg i wniosków niezawierających imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (anonimy), za wyjątkiem zapisu określonego w § 4 ust. 7 niniejszego zarządzenia,
- b) skarg i wniosków dot. udostępnienia informacji publicznej,
- c) skarg i wniosków dot. spraw pracowniczych w Urzędzie oraz w gminnych samorządowych jednostkach organizacyjnych,
- d) skarg i wniosków dot. spraw indywidualnych, rozstrzyganych w postępowaniu administracyjnym,
- e) skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Miejską w Bieruniu.

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr B.120.006.2020 Burmistrza Miasta Bierunia z dnia 5 lutego 2020 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bieruniu z późniejszymi zmianami wprowadzonymi Zarządzeniem Nr B.120.016.2021 Burmistrza Miasta Bierunia z dnia 23 lutego 2021 r.

§ 9. Powierzyć wykonanie zarządzenia Sekretarzowi Miasta, Kierownikowi Biura Rady Miejskiej, Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach.

§ 10. Powierzyć aktualizację i nadzór nad realizacją zarządzenia Sekretarzowi Miasta.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr B.120.3.2023
Burmistrza Miasta Bierunia
z dnia 5 stycznia 2023 r.

PROTOKÓŁ NR
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU

Wniesiona/y dnia przez Pana/Panią
(imię i nazwisko)

zam.
(adres)

Nr telefonu lub adres email – fakultatywnie

W sprawie:

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

.....
Imię i nazwisko/stanowisko służbowe
i podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek

.....
podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek

Kwalifikacja zgodnie z działem VIII Kpa

.....
.....

.....
(podpis Sekretarza Miasta)

Administratorem danych osobowych jest Burmistrz Miasta Bierunia z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Bieruniu, przy ul. Rynek 14, 43-150 Bieruń. Osobą do kontaktu w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych jest Inspektor Ochrony Danych (adres e-mail: iod@um.bierun.pl/tel.:32 708 09 88). Dane osobowe przetwarza się w celu realizacji uprawnień i spełnienia obowiązków określonych przepisami prawa, w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej w celach kontaktowych. Dane nie będą udostępniane podmiotom innym niż upoważnione do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa. Odbiorcami danych osobowych mogą być jednostki organizacyjne Urzędu Miejskiego w Bieruniu. Dane będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wskazanym przepisami prawa. Podanie danych jest wymogiem ustawowym, warunkiem niezbędnym do wywiązania się z obowiązków wynikających z przepisów prawa realizowanych na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r., poz. 2000 z późn.zm.); rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46), a niepodanie danych może skutkować brakiem rozpatrzenia wniosku. Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L Nr 119 z 4.05.2016, str.1 z późn. zm.). Osoba, której dane są przetwarzane, posiada prawo dostępu do treści swoich danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, w przypadkach i na zasadach przewidzianych prawem. Osoba, której dane są przetwarzane, posiada ponadto prawo skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych) na przetwarzanie niezgodne z przepisami prawa.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr B.120.3.2023
Burmistrza Miasta Bierunia
z dnia 5 stycznia 2023 r.

Rejestr skarg i wniosków (rsiw)

Nr rejestru/ Skarga (S), Wniosek (W)	Znak sprawy	Data wpływu	Dane osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Przedmiot skargi/wniosku	Komórka organizacyjna/osoba odpowiedzialna za załatwienie skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku	Data wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku	Adresaci zawiadomienia (dot. przekazania wg właściwości - JRWA 1511)	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Schemat

