

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

Na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 506 z późn. zm.) w związku 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. Określić procedurę organizacji przyjmowania 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 przekazuje się zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym skarżącego/wnioskodawcę.

§ 4.1. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przyjmuje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz oraz kierownicy komórek organizacyjnych i inne osoby, zgodnie z wewnętrznymi procedurami Urzędu i zakresem 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 przyjmuje w każdy poniedziałek od godz. 14:00 do 17:30. W pierwszy poniedziałek miesiąca Burmistrz przyjmuje w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (budynek Triady) przy ul. Władysława Jagiełły 1, gabinet dyrektora - pokój C108 - I piętro. W pozostałe poniedziałki Burmistrz przyjmuje 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. Każda zarejestrowana skarga i wniosek posiadają numer *rsiw*, nadawany przez Biuro Rady Miejskiej.

8. Oryginały skarg i wniosków wraz ze zbiorem powiązanych dokumentów znajdują się w komórkach organizacyjnych merytorycznie rozpatrujących sprawę.

9. Wydział merytoryczny zobowiązany jest do równoczesnego przekazania do wiadomości do Biura Rady Miejskiej w formie elektronicznej 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*.

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

11. W celu zapewnienia nadzoru nad terminowością udzielanej odpowiedzi na skargi/wniosku, ustala się obowiązek przekazywania do Biura Rady elektronicznej kopii zatwierdzonej odpowiedzi, w terminie nie później niż 2 dni przed upływem ustawowego terminu.

12. 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.

§ 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. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków oraz nadzór nad prowadzonym *rsiw* powierza się Naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego.

§ 7. Wykonanie Zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu oraz innym pracownikom, wyznaczonym do realizacji sprawy.

§ 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia oraz jego aktualizację powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 9. Traci moc Zarządzenie Nr B.120.63.2015 Burmistrza Miasta Bierunia z dnia 25 września 2015 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bieruniu oraz Zarządzenie Nr B.120.36.2018 Burmistrza Miasta Bierunia z dnia 10 kwietnia 2018 r. w sprawie zmiany zarządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bieruniu.

§ 10. 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),
- 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.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr B.120.006.2020
Burmistrza Miasta Bierunia
z dnia 5 lutego 2020 r.

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU NR**

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

zam.....
(adres)

W sprawie:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

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

Proszę o rozpatrzenie skargi/wniosku
(nazwa komórki organizacyjnej)
i poinformowanie mnie oraz zainteresowanego o sposobie załatwienia sprawy.

.....
(podpis Burmistrza)

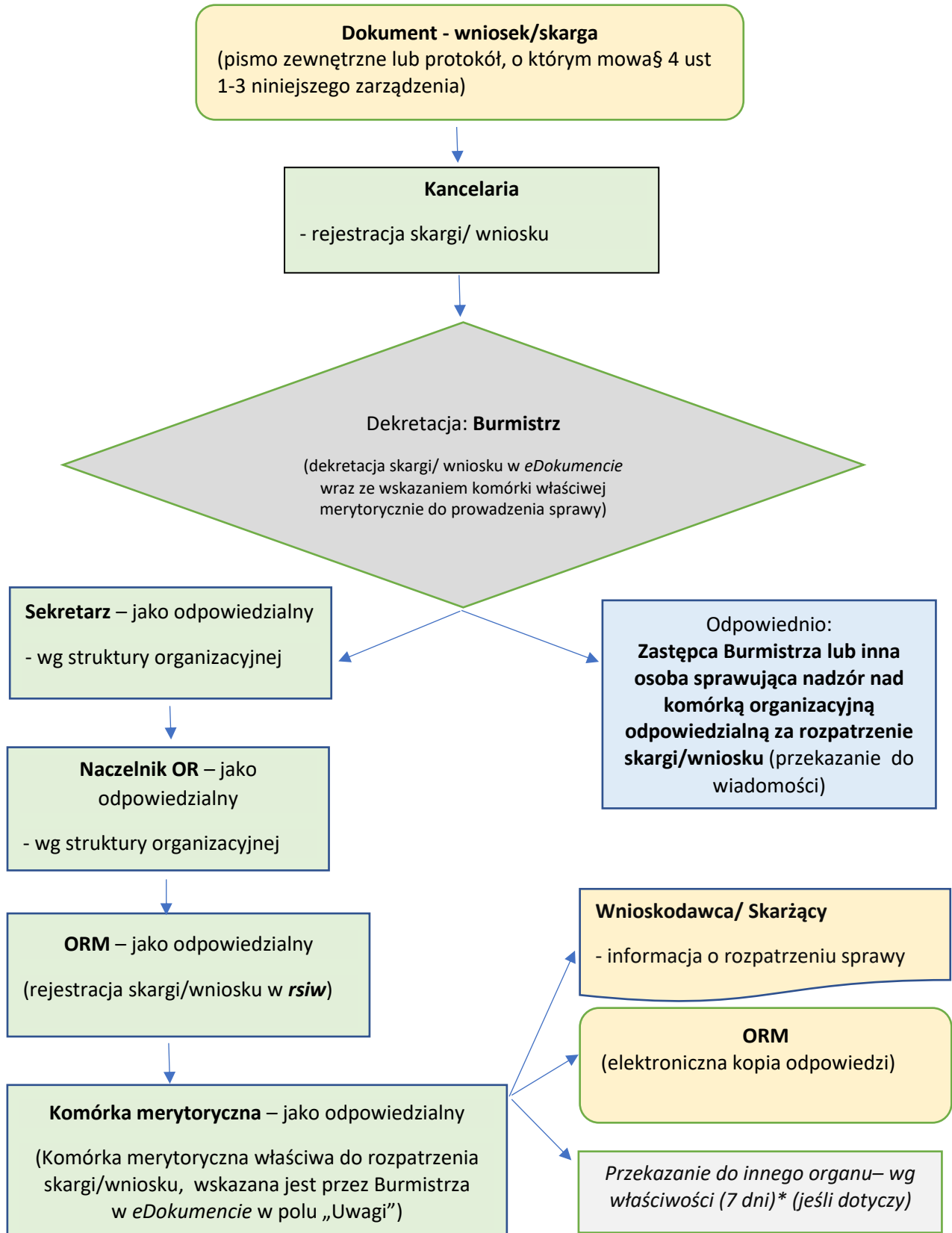
Administratorem danych osobowych jest Burmistrz Miasta Bierunia z siedzibą w Bieruniu, przy ul. Rynek 14. Osobą do kontaktu w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych jest Inspektor Ochrony Danych (adres e-mail: iod@um.bierun.pl / tel.: 32 708 09 10). Dane osobowe przetwarzają się w celu realizacji 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 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.); rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie 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 oraz Dz. Urz. UE. L Nr 127 z 23.05.2018, str. 2). 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.120.006.2020
Burmistrza Miasta Bierunia
z dnia 5 lutego 2020 r.

Rejestr skarg i wniosków (rsiw)

Nr skargi/ wniosku	Dane Wnioskodawcy	Wnioskowany zakres	Data wpływu skargi/ wniosku	Komórka organizacyjna odpowiedzialna za realizację skargi/ wniosku	Ilość dni na załatwienie skargi/ wniosku (7, 14 lub 30)	Data załatwienia skargi/ wniosku tj. wystania odpowiedzi na wniosek	Czas reakcji (G-D)	Skarga/ wniosek załatwiony: - w terminie T, - po terminie P.	Sposób załatwienia skargi/ wniosku				Uwagi
									pozytywny/ zasadny (skarga/wniosek załatwiony lub możliwy do załatwienia) OSTATECZNIE ZAŁATWIONY	pozytywny/ zasadny (skarga/wniosek możliwy do załatwienia) PRZESUNIĘTY W TERMINIE	negatywny/ bezzasadny (skarga/ wniosek bezzasadny, nie możliwy do zrealizowania)	inny/ wyjaśniający (wniosek przekazany wg kompetencji, nie dotyczący spraw publicznych)	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N

Schemat



***Uwaga!** Na każdym etapie realizacji procesu istnieje ryzyko konieczności przekazania sprawy do innego organu, wg właściwości – termin **7 dni** od dnia wpływu dokumentu do Kancelarii.