

ZARZĄDZENIE NR B.120.102.2024
BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA

z dnia 19 grudnia 2024 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 2024 r., poz. 1465 z późn.zm.) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2024 r., poz. 572 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 w następujących formach:

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

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

2. Przyjmowanie i koordynowanie skarg/wniosków kierowanych do Burmistrza powierza się komórce ds. Obsługi Rady Miejskiej.

3. Skargi i wnioski niebędące w kompetencji Burmistrza Miasta komórka ds. Obsługi Rady Miejskiej w porozumieniu z właściwym merytorycznie kierownikiem komórki organizacyjnej Urzędu przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym skarżącego/wnioskodawcę.

4. Skargi i wnioski kierowane do Rady Miejskiej są przyjmowane i koordynowane są przez komórkę ds. Obsługi Rady Miejskiej i przekazywane Przewodniczącemu Rady.

5. Skargi i wnioski będące w kompetencji Rady Miejskiej rozpatrywane są przez odpowiednią komisję doraźną powołaną przy radzie.

§ 4. 1. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przyjmuje Burmistrz lub Zastępca Burmistrza.

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, przyjmują w każdy poniedziałek od godz. 14:00 do 17:30. Z tym, że w pierwszy poniedziałek miesiąca skargi i wnioski przyjmowane są w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (budynek Triady) przy ul. Władysława Jagiełły 1, gabinet dyrektora - pokój C108 - I piętro, a w pozostałe poniedziałki skargi i wnioski przyjmowane są w Urzędzie Miejskim w Bieruniu. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się po uprzednim uzgodnieniu terminu w Sekretariacie Burmistrza.

5. Skargi i wnioski podlegają ogólnym zasadom rejestracji w Kancelarii i zostają przekazane do komórki ds. Obsługi Rady Miejskiej oraz do wiadomości właściwych komórek organizacyjnych do rozpatrzenia pod względem merytorycznym wg schematu określonego w załączniku nr 3.

6. Wszystkie wpływające do Urzędu skargi i wnioski są rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków (*dalej: rsiw*) w komórce ds. Obsługi Rady Miejskiej. Skargi i wnioski będące w kompetencji Rady Miejskiej podlegają rejestracji w odrębnym rejestrze. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

7. System numeracji wpływających skarg i wniosków jest zgodny z Instrukcją Kancelaryjną i Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt, a nadany znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy, prowadzonej dodatkowo w systemie eDokument2.

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

9. Oryginały skarg i wniosków wraz ze zbiorem powiązanych dokumentów znajdują się w komórce ds. Obsługi Rady Miejskiej.

10. Kierownik komórki merytorycznej wskazany do rozpatrzenia skargi/wniosku odpowiedzialny jest za jej prawidłowe rozpoznanie i w terminie nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu przekazuje projekt odpowiedzi, uzgadniany w razie potrzeby z radcą prawnym, do komórki ds. Obsługi Rady Miejskiej.

11. Nadzór nad prowadzonym *rsiw* oraz terminowym załatwianiem skarg i wniosków powierza się Naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego.

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.

13. 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. Skargi i wnioski należy rozpatrywać z należytą starannością i wnikliwością, w trybie i terminach określonych przepisami działu VIII Kpa i rozporządzenia. Komórka ds. Obsługi Rady Miejskiej zobowiązana jest do sprawdzenia projektu odpowiedzi pod względem takich elementów jak: prawidłowego oznaczenia organu, jednoznacznego określenia sposobu rozpatrzenia skargi/wniosku, informacji dotyczącej przetwarzania danych, znaku sprawy zgodnego z *rsiw* i JRWA.

§ 6. 1. Nadzór nad prawidłowością przyjmowania, koordynowania i 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. 8 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.

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr B.120.3.2023 Burmistrza Miasta Bierunia z dnia 5 stycznia 2023 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bieruniu.

§ 9. Powierzyć wykonanie zarządzenia Sekretarzowi Miasta, naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego, kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach.

§ 10. Powierzyć aktualizację i nadzór nad realizacją zarządzenia naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr B.120.102.2024
Burmistrza Miasta Bierunia
z dnia 19 grudnia 2024 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.120.102.2024
Burmistrza Miasta Bierunia
z dnia 19 grudnia 2024 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

