

ZARZĄDZENIE NR B.0050.269.2011
BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA

z dnia 2 listopada 2011 r.

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Bieruniu.

Na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

postanawiam:

1. Ustalić, że skargi i wnioski przyjmowane są w Urzędzie Miejskim w Bieruniu:

- 1) ustnie do protokołu,
- 2) pisemnie,
- 3) faksem,
- 4) pocztą elektroniczną.

2. Skargi i wnioski zgłoszone ustnie przyjmuje Burmistrz, Jego Zastępca, Sekretarz Miasta, względnie inna osoba wskazana przez Burmistrza, na druku protokołu stanowiącego zał. Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

3. Do protokołu ustnego przyjęcia skargi lub wniosku dołącza się dokumenty strony, która przekazała względnie ich kserokopie.

4. Na żądanie wnoszącego skargę lub wniosek przyjmujący potwierdza na kopii ich przyjęcie.

5. W sprawach skarg i wniosków Burmistrz przyjmuje w każdą środę od godziny 14⁰⁰ do 16⁰⁰.

6. Skargi i wnioski niezawierające imienia, nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

7. Skargi i wnioski rozpatrywane są niezwłocznie. Jeżeli rozpatrzenie wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia, w tym celu można się zwrócić do innych komórek organizacyjnych Urzędu lub innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak, niż w terminie 7 dni organowi właściwemu.

9. Skargi i wnioski oraz dołączone do nich dokumenty są rejestrowane. Rejestr skarg i wniosków wraz z korespondencją odpowiedzi prowadzi Biuro Obsługi Rady i Burmistrza.

10. Protokół skarg i wniosków zgłoszonych ustnie podpisuje Burmistrz, lub osoba przez niego wskazana do przyjmowania skarg i wniosków oraz osoba wnosząca.

11. Kontrolę wykonania skarg i wniosków przeprowadza okresowo główny specjalista d/s kontroli, który przedstawia co najmniej raz w roku protokół Burmistrzowi.

12. Pracownik Biura Obsługi Rady i Burmistrza prowadzący rejestr, o którym mowa w pkt 9 jest uprawniony do miesięcznego monitorowania terminowości wykonania skarg i wniosków. W przypadku braku odpowiedzi lub odpowiedzi po terminie, winien zwracać uwagę osobom odpowiedzialnym, a w przypadku powtarzania się takich przypadków, sporządzać notatkę służbową informując o zaistniałych sytuacjach Sekretarza Miasta. W przypadkach powtarzających się nieprawidłowości polegających na nieterminowej odpowiedzi, braku odpowiedzi, Sekretarz Miasta informuje Burmistrza.

13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Bieruń, dnia

PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU NR.....

Wniesiona przez Pana/Panią
(Imię i nazwisko)

zam.
(adres)

w sprawie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Proszęo rozpatrzenie
(nazwa komórki organizacyjnej)

Skargi/wniosku i poinformowanie mnie oraz zainteresowanego o sposobie załatwienia sprawy.

.....
(podpis Burmistrza lub osoby przez Niego
wyznaczonej do przyjęcia skargi/wniosku)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek)