

ZARZĄDZENIE NR OA.0050.215.2019
BURMISTRZA MIASTA KOŁA
z dnia 19 grudnia 2019 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Kole

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r., poz. 506 ze zm.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm.) i rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustalam zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Kole.

§ 2. 1. Burmistrz Miasta Koła, a w razie jego nieobecności Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Miasta przyjmują obywateli w sprawie skarg i wniosków w poniedziałki w godz. od 10.00 do 17.00.

2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w ust. 1 wywieszona jest w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu Miejskiego w Kole.

3. Skargi i wnioski mogą być składane w formie:

- 1) pisemnej na adres: Stary Rynek 1, 62-600 Koło
- 2) faxem na nr 63 272 29 84
- 3) w formie elektronicznej na adres: um@kolo.pl
- 4) ustnej do protokołu.

4. Wzór protokołu z przyjęcia skargi (wniosku) ustnie stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

5. Kwalifikując pismo na skargę lub wniosek należy uwzględnić jego treść, a nie formę zewnętrzną.

6. Jeżeli pismo budzi wątpliwość co do kwalifikacji przyjmujący pracownik, zwraca się (ustnie lub pisemnie) do radcy prawnego, mając na uwadze termin określony w art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczący ewentualnego przekazania skargi lub wniosku właściwemu organowi.

§ 3. Skargi lub wnioski, przyjęte bezpośrednio w komórce organizacyjnej Urzędu z wyraźną adnotacją o skardze lub wniosku, należy niezwłocznie przekazać do Punktu Obsługi Mieszkańca celem rejestracji.

§ 4. Zarejestrowana skarga lub wniosek przekazywana jest niezwłocznie do Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego.

§ 5. 1. Skarga lub wniosek kolejno podlega rejestracji w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Wydział Organizacyjno – Administracyjny oraz podejmowane są niezbędne czynności zmierzające do zbadania i wyjaśnienia sprawy.

2. Burmistrz Miasta Koła każdorazowo jest informowany o skardze lub wniosku na działalność Urzędu i kierowników jednostek organizacyjnych Gminy Miejskiej Koło.

§ 6. W rozpatrzeniu skargi lub wniosku uczestniczy Naczelnik komórki organizacyjnej z działalnością której związana jest sprawa poprzez:

- 1) udzielanie wszechstronnych wyjaśnień,
- 2) ustosunkowanie się do zarzutów,
- 3) przedstawienie dokumentacji,
- 4) zaproponowanie oraz podjęcie w określonym terminie adekwatnych działań co do stwierdzonych nieprawidłowości.

§ 7. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjno - Administracyjnego przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, stanowiący zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje go do podpisu Burmistrzowi Miasta Koła.

§ 8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego (zgłaszającego wniosek) oraz drogą elektroniczną Naczelnika komórki organizacyjnej, z działalnością której związana jest treść skargi lub wniosku.

§ 9. Oryginały dokumentów w postępowaniu skargowym (wnioskowym) przechowywane są w Wydziale Organizacyjno – Administracyjnym.

§ 10. 1. W ramach nadzoru nad realizacją niniejszego zarządzenia Naczelnik Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego zapewnia terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie.

2. Zobowiązuję Naczelników komórek organizacyjnych Urzędu do:

- 1) terminowego przygotowania wyjaśnień, ustosunkowania się do zarzutów, przedstawiania dokumentacji lub podejmowania innych adekwatnych działań w ramach postępowania skargowego,
- 2) bieżącego udzielania mieszkańcom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o trybie załatwiania spraw, miejscu złożenia dokumentów oraz kierowanie do organów właściwych do załatwienia skarg i wniosków.

§ 11. W sprawach nieuregulowanych w zarządzeniu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 12. 1. Wykonanie zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu Miejskiego w Kole.

2. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Koła.

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Krzysztof Witkowski

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

W dniu 20.....r. w

.....

(nazwa organu)

Pan/i tel.

adres elektroniczny.....

zamieszkały(a) w , ul. Nr

wnosi ustnie do protokołu następującąskargę – wniosek*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

