**ZARZĄDZENIE Nr 0050.37.2016**

**Burmistrza Miasta i Gminy Suchedniów**

**z dnia 29 kwietnia 2016r.**

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do organów samorządu terytorialnego.**

 Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2016r. poz. 446) w związku z art. 253 ustawy z dnia
14 czerwca 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U.
z 2016r. poz. 23) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r.
w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U.
z 2002r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

**ROZDZIAŁ 1**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg/wniosków wpływających do organów samorządu gminy odbywa się według powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących przedmiot zagadnienia, a w szczególności:
2. kodeksu postępowania administracyjnego - dział VIII,
3. rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosków.
4. Niniejsze zarządzenie ustala organizacyjne zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosków jakie wpływają do organów Gminy.

**§ 2.**

Przedmiotem skargi może być w szczególności:

1. zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
2. naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
3. przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

**§ 3.**

Przedmiotem wniosków mogą być w szczególności sprawy:

1. ulepszenia organizacji,
2. wzmocnienia praworządności,
3. usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
4. ochrony własności,
5. lepszego zaspakajania potrzeb ludności.

**§ 4.**

O tym, czy przedłożony problem jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma
a nie jego nazwa, o zaklasyfikowaniu decyduje jego adresat.

**ROZDZIAŁ 2**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.**

**§ 5.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, pocztą elektroniczną,
a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

**§ 6.**

Skargi/wnioski zgłaszane pisemnie albo elektronicznie należy kierować na następujące dane adresowe:

|  |
| --- |
| **Dane adresowe do wnoszenia skarg i wniosków** |
| Poczta tradycyjna | Burmistrz Miasta i Gminyul. Fabryczna 526-130 Suchedniów | Rada Miejska w Suchedniowieul. Fabryczna 526-130 Suchedniów |
| Faks | 41 25 43 090 |
| e-mail | suchedniow@poczta.fm |
| skrzynka e-PUAP | /dvqpq2981b/skrytka |

**§ 7.**

1. Skargi i wnioski mogą być przyjmowane ustnie do protokołu w Urzędzie Miasta
i Gminy jak niżej:

|  |
| --- |
| **Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków** |
| Burmistrz | w każdy roboczy piątek miesiąca w godzinach 7.30 do 12.30 |
| Sekretarz Gminy | codziennie - w godzinach urzędowania |
| Przewodniczący Rady Miejskiej | w pierwszy roboczy piątek miesiącaw godzinach 14.30 – 15.30 |

1. Informacje o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być wywieszone w siedzibie Urzędu Miasta i Gminy.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków do protokołu następuje wg. wzoru protokołu stanowiącego załącznik do nin. zarządzenia.

**ROZDZIAŁ 3**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 8.**

Każda skarga/wniosek, które wpłyną do organów Gminy są rejestrowane
w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, który jest prowadzony na stanowisku Sekretarza Gminy.

**§ 9.**

Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące dane:

1. liczba porządkowa,
2. znak pisma,
3. od kogo wpłynęło ( dane nadawcy z adresem),
4. treść skargi/wniosku (przedmiot sprawy),
5. komu przekazano,
6. sposób i data załatwienia sprawy,
7. nr nadanej korespondencji (data).

(Wzór stanowi załącznik Nr 2 do nin. zarządzenia)

**ROZDZIAŁ 4**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 10.**

Skargi i wnioski rozpatruje Burmistrz lub Rada Miejska według swoich właściwości.

**§ 11.**

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, rozpatrujący problem wzywa wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania wyjaśnień lub uzupełnień z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

**§ 12.**

Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji organu, są rejestrowane w rejestrze, a następnie pismem przewodnim przesyłane zgodnie z właściwością,
z zawiadomieniem o powyższym wnoszącego lub zwracane wnoszącemu
ze wskazaniem organu właściwego.

**§ 13.**

Jeżeli skarga/wniosek dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, organ rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, wg właściwości, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie wnoszącego.

**§ 14.**

Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

**§ 15.**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następująca dokumentację:

- oryginał skargi czy wniosku,

- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku,

* odpowiedź do wnoszącego o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz
z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),

- inne pisma jeżeli sprawa tego wymaga.

2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,

- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych we wniosku/skardze,

- faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie.

- pouczenie z art. 238 Kpa w związku z art. 239 Kpa.

**§ 16.**

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest zgodnie
z przepisami obowiązującej instrukcji kancelaryjnej.

**§ 17.**

1. Skarga/wniosek są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki; jednak nie później niż
w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi/wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

**ROZDZIAŁ 5**

**Postanowienia końcowe**

**§ 18.**

Wniesiona skarga/wniosek oraz późniejsze ich rozpatrzenie zwolnione jest z opłat.

**§ 19.**

Sekretarz Gminy sporządza roczne sprawozdanie o załatwionych skargach
i wnioskach kierowane do Wojewody Świętokrzyskiego.

Burmistrz Miasta i Gminy

Cezary Błach

 Zał. Nr 1

 do Zarządzenia Nr 0050.37.2016

 Burmistrza Miasta i Gminy Suchedniów

 z dnia 29 kwietnia 2016r.

 Suchedniów, dnia ……………. r.

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

(pieczęć nagłówkowa)

Nr rej.: ..........................

**PROTOKÓŁ**

**z ustnego przyjęcia skargi/wniosku\***

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

(imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę/wniosek\*)

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

(adres wnoszącego skargę/wniosek\*)

Treść skargi/wniosku\* .........................................................................................................................................

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

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

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

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

Liczba i treść załączników:

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

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

Dane pracodawcy (podmiotu), którego skarga/wniosek\* dotyczy:

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

(nazwa)

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

(dokładny adres)

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

 (imię i nazwisko, podpis i stanowisko służbowe

 przyjmującego skargę/wniosek\*)

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

(podpis wnoszącego skargę/wniosek\*)

**Oświadczenie w sprawie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych:**

Oświadczam, że wyrażam zgodę, na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi/wniosku\* (art. 23 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U.
z 2015r. poz. 2135 ze zm.).

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

Potwierdzam odbiór poświadczenia wniesienia skargi/wniosku\*

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

 Zał. Nr 2

 do Zarządzenia Nr 0050.37.2016

 Burmistrza Miasta i Gminy Suchedniów

 z dnia 29 kwietnia 2016r.

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Znak pisma** | **Od kogo wpłynęło****(dane nadawcy** **z adresem)** | **Treść skargi/wniosku****(przedmiot sprawy)**  | **Komu przekazano** | **Sposób załatwienia****(data załatwienia)** | **Nr nadanej korespondencji****(data)**  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |