

**ZARZĄDZENIE NR 67/2018**  
**BURMISTRZA MIASTA I GMINY CZERNIEJEWO**

z dnia 10 września 2018 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy  
Czerniejewo**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.), art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.) oraz rozporządzenie 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) Burmistrz Miasta i Gminy Czerniejewo zarządza, co następuje:

**Rozdział 1.**

**Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Zarządzenie określa szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Czerniejewo.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Urzędu Miasta i Gminy Czerniejewo, naruszenie praworządności, lub interesów skarżących się osób, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w Urzędzie Miasta i Gminy Czerniejewo.

3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.

4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

2. Koordynację zadań związanych z przyjmowaniem, ewidencjonowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków powierza się Kierownikowi Referatu Organizacyjnego i Edukacji.

**Rozdział 2.**

**Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 2. Skargi i wnioski wnoszone do Urzędu Miasta i Gminy Czerniejewo, zwanego dalej Urzędem, są przyjmowane i rozpatrywane stosownie do przepisów:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.);

2. Rozporządzenia 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);

3. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67).

§ 3. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują: ·Burmistrz Miasta i Gminy Czerniejewo – codziennie w godzinach pracy, a w szczególności w poniedziałek w godzinach od 12<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>; ·Zastępca Burmistrza, kierownicy referatów oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy w zakresie swoich kompetencji – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 4. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w szczególności: ·pisemnie na adres: Urząd Miasta i Gminy Czerniejewo, ul. Poznańska 8, 62 – 250 Czerniejewo; ·faxem na nr 61429 13 49; ·pocztą elektroniczną na adres: [urząd@czerniejewo.pl](mailto:urząd@czerniejewo.pl); ·za pośrednictwem elektronicznej platformy e-PUAP; ·ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

4. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu są rejestrowane przez Kierownika Referatu Organizacyjnego i Edukacji.

5. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest według danych, określonych w załączniku nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

§ 5. Skargi i wnioski są załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi lub wniosku. W takim przypadku osoba rozpatrująca skargę lub wniosek zawiadamia o tym skarżącego lub wnioskodawcę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia sprawy.

§ 6. 1. Pisma, które mogą stanowić skargę lub wniosek wpływające do Urzędu dekretowane są przez Kierownika Referatu Organizacyjnego i Edukacji do ich merytorycznego rozpatrzenia według kompetencji pracownika.

2. Pracownik po otrzymaniu pisma mogącego stanowić skargę lub wniosek analizuje tryb rozpatrzenia.

3. W przypadku skarg i wniosków szczególnie skomplikowanych prowadzący sprawę zwraca się o opinię prawną do radcy prawnego.

§ 7. 1. Po otrzymaniu do rozpatrzenia skargi bądź wniosku pracownik przygotowujący projekt odpowiedzi ponosi odpowiedzialność za należyte i terminowe ich załatwienie.

2. Jeśli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy pracownik merytoryczny prowadzi, zgodnie z właściwością, postępowanie wyjaśniające.

3. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku referatów, Kierownik Referatu Organizacyjnego i Edukacji wskazuje referat wiodący w sprawie skargi. Referat wiodący po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych referatów Urzędu przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienie.

4. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz Miasta i Gminy Czarniejewo, a w czasie jego nieobecności Zastępca Burmistrza Miasta i Gminy Czarniejewo.

5. Rozpatrzoną skargę lub wniosek i korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego kierownik referatu merytorycznego lub osoba na samodzielny stanowisku pracy przekazuje w oryginale niezwłocznie do Kierownika Referatu Organizacyjnego prowadzącego rejestr.

§ 8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego ( Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm. ) oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

### **Rozdział 3. Przepisy końcowe**

§ 9. Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Referatu Organizacyjnego i Edukacji Urzędu Miasta i Gminy Czarniejewo.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz  
Miasta i Gminy Czarniejewo  
**Tadeusz Szymanek**

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 67/2018  
Burmistrza Miasta i Gminy Czerniejewo  
z dnia 10 września 2018 r.

Protokół

Przyjęcia skargi/wniosku wniesionej(ego) ustnie

w dniu..... w .....

Pan/i

.....  
.....

Wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek o następującej treści:

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

Załączniki:

.....  
.....

Uwagi

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

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano w trybie załatwiania skarg/wniosków.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany

.....

podpis skarżącego/wnioskodawcy

podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 67/2018  
Burmistrza Miasta i Gminy Czerniejewo  
z dnia 10 września 2018 r. Rejestr skarg i wniosków

Rejestr skarg i wniosków

L.p.	Data wpływu skargi (wniosku)	Imię i nazwisko osoby zgłaszającej	Przedmiot skargi (wniosku)	Osoba odpowiedzialna za załatwienie	Ustawowy termin załatwienia	Faktyczny termin załatwienia	Sposób załatwienia	Numer teczki rzeczowej, w której znajdują się akta sprawy