

**Zarządzenie Nr 236/1/2012  
Burmistrza Białej Piskiej  
z dnia 28 marca 2012 r.**

**w sprawie przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Białej Piskiej**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.)-

**Burmistrz Białej Piskiej zarządza, co następuje:**

**§ 1.** Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Białej Piskiej.

**§ 2.** Rozpatrywanie oraz załatwianie petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Białej Piskiej, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r., Nr 98 poz. 1071 ze zm.) oraz przepisami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

**§ 3.** Petycje, skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej rozpatruje:

1. Rada Miejska w Białej Piskiej - w sprawach dotyczących zadań lub działalności Burmistrza Białej Piskiej i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej,
2. Burmistrz Białej Piskiej - w sprawach dotyczących działalności:
  - 1) Zastępcy Burmistrza, Sekretarza Gminy i Skarbnika Gminy,
  - 2) kierowników komórek organizacyjnych Urzędu,
  - 3) działalności gminnych jednostek organizacyjnych w ramach podziału zadań i kompetencji oraz powierzenia prowadzenia określonych spraw Gminy Biała Piska w imieniu Burmistrza Białej Piskiej, które były uprzednio przedmiotem rozpatrywania przez kierowników komórek organizacyjnych Urzędu lub kierowników gminnych jednostek organizacyjnych,
3. kierownicy referatów Urzędu - w sprawach z zakresu pracowników referatu oraz w zakresie sprawowania bieżącego nadzoru nad działalnością referatu Urzędu,
4. kierownicy/dyrektorzy jednostek organizacyjnych gminy - w sprawach z zakresu działania podległej jednostki i jej pracowników oraz w zakresie sprawowania bieżącego nadzoru nad działalnością gminnych jednostek organizacyjnych.

**§ 4.** 1. Petycje, skargi i wnioski dotyczące działalności Urzędu oraz gminnych jednostek organizacyjnych interesanci, zwani dalej „skarżącymi” mogą składać w Sekretariacie Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej w dniach i w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej.

*Stenur*

2. Pracownicy Sekretariatu Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej zajmują się bezpośrednią obsługą skarżących w zakresie petycji, skarg i wniosków.

3. Petycje, skargi i wnioski w sprawach określonych w § 3 ust. 3 złożone w referacie Urzędu winny być przekazane niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od daty wpływu do Urzędu, do Sekretariatu Urzędu w celu zarejestrowania.

§ 5. 1. Skarżący przyjmowani są w sprawach petycji, skarg i wniosków przez:

1) Przewodniczącego Rady Miejskiej i Wiceprzewodniczących Rady Miejskiej w Białej Piskiej – raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i w godzinach w sprawach określonych w § 3 pkt 1 niniejszego Zarządzenia.

2) Burmistrz Białej Piskiej – raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i godzinach w sprawach zgłaszanych przez skarżących, a także w sprawach, w których stanowisko zostało zajęte przez kierownika referatu albo kierownika gminnej jednostki organizacyjnej,

3) Zastępcę Burmistrza Białej Piskiej – raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i godzinach w sprawach zgłaszanych przez skarżących, a także w sprawach, w których stanowisko zostało zajęte przez kierownika referatu albo kierownika gminnej jednostki organizacyjnej,

4) Sekretarza Gminy i Skarbnika Gminy – w dniach i w godzinach pracy Urzędu w sprawach, wnoszonych przez skarżących, a także w sprawach, w których stanowisko zostało zajęte przez kierownika podległego i nadzorowanego referatu,

5) kierownicy referatów – w dniach i w godzinach pracy Urzędu w sprawach wnoszonych przez skarżących na działalność referatu i zatrudnionych w nim pracowników, a także w sprawach zleconych do rozpatrzenia przez Burmistrza Białej Piskiej.

2. Wprowadza się obowiązek umieszczenia informacji w siedzibie Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach petycji, skarg i wniosków, stosownie do art. 253 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego, w następującym brzmieniu:

1) „PRZEWODNICZĄCY RADY MIEJSKIEJ i WICEPRZEWODNICZĄCY RADY MIEJSKIEJ PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH PETYCJI, SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY ..... W GODZ. OD ..... DO.....”

2) „BURMISTRZ BIAŁEJ PISKIEJ PRZYJMUJE INTERESANTÓW W KAŻDY PIĄTEK W SPRAWACH PETYCJI, SKARG I WNIOSKÓW W GODZ. OD 8.00 DO 15.00.”

3) „ZASTĘPCA BURMISTRZA BIAŁEJ PISKIEJ PRZYJMUJE INTERESANTÓW W KAŻDY PIĄTEK W SPRAWACH PETYCJI, SKARG I WNIOSKÓW W GODZ. OD 8.00 DO 15.00.”

4) SKARBNIK GMINY, SEKRETARZ GMINY PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH PETYCJI, SKARG I WNIOSKÓW w DNIACH i w GODZINACH PRACY URZĘDU MIEJSKIEGO w BIAŁEJ PISKIEJ”.

*Dłoneu*

5) KIEROWNICY REFERATÓW URZĘDU PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH PETYCJI, SKARG I WNIOSKÓW w DNIACH i w GODZINACH PRACY URZĘDU MIEJSKIEGO w BIAŁEJ PISKIEJ”.

6) „PETYCJE, SKARGI I WNIOSKI PRZYJMOWANE SĄ W GODZINACH PRACY URZĘDU w SEKRETARIACIE URZĘDU pok. nr 16”, tel. 87/ 424 13 50, fax 87/424 13 51”.

§ 6. 1. Petycje, skargi i wnioski wpływające do Burmistrza Białej Piskiej oraz do Rady Miejskiej w Białej Piskiej w zakresie właściwości ustalonej w § 3 Zarządzenia rejestrowane są w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków oraz w elektronicznym obiegu dokumentów „e-obieg”.

2. Petycje, skargi i wnioski złożone w formie pisemnej lub ustnej do protokołu oraz przesłane pocztą elektroniczną podlegają ewidencjonowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji Skarg i Wniosków oraz w elektronicznym obiegu dokumentów „e-obieg”, zwanym dalej Centralnym Rejestrem Petycji, Skarg i Wniosków w Sekretariacie Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej, zarówno w zakresie właściwości ustalonej dla Burmistrza Białej Piskiej, pracowników Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej, jak i Rady Miejskiej w Białej Piskiej.

§ 7. Centralny Rejestr Petycji Skarg i Wniosków – prowadzony jest w formie papierowej i zawiera następujące dane dotyczące petycji, skargi lub wniosku:

- 1) numer porządkowy,
- 2) datę wpływu,
- 3) imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej,
- 4) przedmiot petycji, skargi lub wniosku,
- 5) obowiązujący termin załatwienia,
- 6) komórkę organizacyjną Urzędu, do której petycja, skarga lub wniosek zostały skierowane,
- 7) faktyczną datę załatwienia,
- 8) sposób załatwienia petycji, skargi lub wniosku (pozytywnie, negatywnie, inaczej),
- 9) zasadność petycji, skargi lub wniosku,
- 10) znak sprawy,
- 11) imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za załatwienie petycji, skargi lub wniosku.

§ 8.1. W przypadku ustnego przyjęcia petycji, skargi lub wniosku, pracownik sporządza protokół zawierający:

- 1) datę przyjęcia,
- 2) imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej,

*Henru*

- 3) zwięzły opis treści sprawy,
- 4) stanowisko komórki organizacyjnej Urzędu zamykającej sprawę bądź wskazującej sposób, tryb i termin jej rozstrzygnięcia,
- 5) kopie dołączonych do protokołu załączników,
- 6) imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego,
- 7) podpis osoby zgłaszającej.

2. Pracownik przyjmujący petycję, skargę lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie petycji, skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu stanowi Załącznik do Zarządzenia.

**§ 9.** 1. Protokoły z ustnego przyjęcia petycji, skargi lub wniosku sporządzone przez pracownika Urzędu w trakcie przyjęć interesantów realizowanych przez Burmistrza Białej Piskiej, Zastępcę Burmistrza Białej Piskiej, Sekretarza i Skarbnika Gminy Biała Piska, kierowników referatów podlegają przekazaniu do Sekretariatu Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

2. Protokoły z ustnego przyjęcia petycji, skargi lub wniosku realizowane przez Przewodniczącego Rady Miejskiej i Wiceprzewodniczących Rady Miejskiej – podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej.

**§ 10.** 1. Petycje, skargi lub wnioski wpływające do Rady Miejskiej podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni do Burmistrza Białej Piskiej, jeżeli właściwym do ich rozpatrzenia jest Burmistrz Białej Piskiej. O przekazaniu petycji, skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.

2. Petycje, skargi lub wnioski wpływające do Burmistrza Białej Piskiej podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni do Rady Miejskiej w Białej Piskiej, jeżeli organem właściwym do ich rozpatrzenia jest Rada Miejska w Białej Piskiej. O przekazaniu petycji, skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę.

**§ 11.** 1. Korespondencja imienna kierowana do Przewodniczącego Rady Miejskiej w Białej Piskiej będąca petycją, skargą lub wnioskiem podlega zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków w Sekretariacie Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej.

2. Korespondencja imienna kierowana do Burmistrza Białej Piskiej, Zastępcy Burmistrza Białej Piskiej, Sekretarza Gminy, Skarbnika Gminy, Kierownika referatu Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej, będąca petycją, skargą lub wnioskiem podlega przekazaniu do Sekretariatu Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

*Stoncu*

§ 12. 1. Po zarejestrowaniu petycji, skargi lub wniosku w Centralnym Rejestrze Petycji Skarg i Wniosków – Sekretariat Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej przekazuje je niezwłocznie do właściwej komórki organizacyjnej Urzędu lub gminnych jednostek organizacyjnych w celu załatwienia.

2. Jeżeli przedmiotem petycji, skargi lub wniosku są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania i kompetencji kilku komórek organizacyjnych Urzędu - Referat Organizacyjny prowadzi postępowanie wyjaśniające i przygotowuje do podpisu Burmistrza Białej Piskiej propozycję odpowiedzi.

3. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej petycji, skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych Urzędu – Burmistrz Białej Piskiej wyznacza komórkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje propozycję odpowiedzi lub wyjaśnienia.

4. Petycje i skargi skierowane bezpośrednio przez Burmistrza Białej Piskiej lub Zastępcę Burmistrza Białej Piskiej o przeprowadzenie postępowania kontrolnego w ramach audytu wewnętrznego podlegają przekazaniu do Sekretariatu Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

5. Audytor Wewnętrzny przeprowadza kontrolę w sprawie będącej przedmiotem petycji lub skargi, po uprzednim przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego w trybie skargowym przez merytoryczną komórkę organizacyjną Urzędu.

6. Komórka organizacyjna Urzędu prowadząca sprawę będącą przedmiotem kontroli petycji lub skargi bądź Audytor wewnętrzny, w przypadku, gdy petycja lub skarga została skierowana bezpośrednio przez Burmistrza Białej Piskiej lub Zastępcę Burmistrza Białej Piskiej, pisemnie informuje skarżących o przekazaniu skargi w celu rozpatrzenia zasadności przeprowadzenia kontroli.

7. Po zakończeniu postępowania kontrolnego komórka organizacyjna Urzędu lub kierownik gminnej jednostki organizacyjnej rozpatrujący skargę, udziela odpowiedzi na skargę w oparciu o wyniki przeprowadzonej kontroli bądź informuje o przyczynach niepodjęcia kontroli.

§ 13. 1. W przypadku, gdy postępowanie wyjaśniające prowadzone jest przez merytoryczne referaty Urzędu w zakresie nadzoru i współpracy z jednostkami organizacyjnymi gminy, wskazana w sprawie komórka organizacyjna Urzędu lub gminna jednostka organizacyjna zobowiązana jest przedłożyć pisemne wyjaśnienia wraz z aktami sprawy w terminie 7 dni od daty otrzymania polecenia.

2. W sprawach szczególnie skomplikowanych Referat Organizacyjny zwraca się o opinię prawną do Radcy Prawnego Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej.

§ 14. W przypadku, gdy organem właściwym do rozpatrzenia petycji lub skargi jest Rada Miejska w Białej Piskiej, Przewodniczący Rady Miejskiej w Białej Piskiej występuje o udzielenie wyjaśnień do Burmistrza Białej Piskiej. Pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia petycji lub skargi należy przedłożyć w terminie 10 dni od otrzymania prośby.



§ 15. Przy udzielaniu odpowiedzi na petycje, skargi lub wnioski stosuje się znak sprawy wynikający z Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt oraz numer porządkowy nadany w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

§ 16. 1. Petycje, skargi i wnioski wpływające do Burmistrza Białej Piskiej powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. O każdym niezakończonym petycji, skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia.

3. Przedłużenia terminów udzielania odpowiedzi na petycje, skargi i wnioski dokonują pracownicy Urzędu posiadający upoważnienia Burmistrza Białej Piskiej do wykonania czynności w tym zakresie.

4. W gminnych jednostkach organizacyjnych czynności związane z przedłużeniem terminu udzielenia odpowiedzi wykonują kierownicy tych jednostek.

5. Kopię zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, należy niezwłocznie przekazać do Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej.

§ 17.1. Obsługę organizacyjno-protokolarną przyjęć skarżących w sprawach petycji i skarg przez Burmistrza Białej Piskiej zapewnia Referat Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej po uprzednim:

1) przedłożeniu przez skarżącego pism oraz dokumentów wskazujących na ostateczne rozstrzygnięcie sprawy przez merytorycznie właściwych kierowników gminnych jednostek organizacyjnych oraz Zastępcy Burmistrza Białej Piskiej, Skarbnika i Sekretarza Gminy,

2) wniesieniu petycji, skargi lub wniosku na piśmie lub ustnie do protokołu.

2. Przygotowanie odpowiedzi na petycję lub skargę koordynuje Referat Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej zgodnie z dyspozycją Burmistrza Białej Piskiej.

3. Obsługę organizacyjno-protokolarną przyjmowania interesantów przez Przewodniczącego Rady Miejskiej w Białej Piskiej, Wiceprzewodniczących Rady Miejskiej w Białej Piskiej w sprawach petycji i skarg zapewniają wyznaczeni pracownicy Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej ds. obsługi Rady Miejskiej w Białej Piskiej.

§ 18. 1. Koordynowanie załatwiania petycji, skarg i wniosków oraz kontrolowanie terminowości udzielenia odpowiedzi na petycje, skargi i wnioski kierowane do Burmistrza Białej Piskiej zapewnia Referat Organizacyjny.

2. Koordynowanie załatwiania petycji i skarg kierowanych do Rady Miejskiej w Białej Piskiej zapewniają wyznaczeni pracownicy Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej ds. obsługi Rady Miejskiej w Białej Piskiej.

*Monu*

§ 19. 1. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu oraz kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie petycji, skarg i wniosków wpływających do Burmistrza Białej Piskiej.

2. Wskazani pracownicy Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej ds. obsługi Rady Miejskiej w Białej Piskiej odpowiadają za należyte i terminowe załatwianie petycji i skarg wpływających do Rady Miejskiej w Białej Piskiej.

§ 20. 1. W terminie do 31 marca każdego roku Sekretarz Gminy Biała Piska opracowuje zbiorcze analizy oraz informacje dotyczące problematyki petycji, skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej i jednostek organizacyjnych gminy Biała Piska w roku poprzednim i przedkłada je Burmistrzowi Białej Piskiej

2. W terminie do 31 marca każdego roku wskazani pracownicy Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Białej Piskiej ds. obsługi Rady Miejskiej w Białej Piskiej opracowują zbiorcze analizy oraz informacje dotyczące problematyki petycji, skarg i wniosków wpływających do Rady Miejskiej w Białej Piskiej i przedkładają je Burmistrzowi Białej Piskiej.

§ 21. O przypadkach naruszeń obowiązujących przepisów, procedur oraz powierzonych obowiązków służbowych stwierdzonych w wyniku przeprowadzonej analizy o stanie załatwiania petycji, skarg i wniosków, Sekretarz Gminy Biała Piska powiadamia Burmistrza Białej Piskiej.

§ 22.1. Burmistrz Białej Piskiej pisemnie informuje kierowników komórek organizacyjnych Urzędu o stwierdzonych nieprawidłowościach i podejmuje działania naprawcze.

2. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu oraz kierownicy/dyrektorzy gminnych jednostek organizacyjnych w terminie 14 dni od otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 1, przedkładają informację o podjętych działaniach.

§ 23. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Biała Piska.

§ 24. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WZSTĘPCA BURMISTRZA  
*Wojciech*  
mgr inż. Wojciech Stepniak

## PROTOKÓL

przyjęcia petycji - skargi - wniosku wniesionego (ej) ustnie

W dniu ..... 20.... r. w .....  
(nazwa organu)

Pan/Pani .....

zamieszkały (a) w .....

wnosi ustnie do protokołu następującą petycję - skargę - wniosek

*Stenow*



