

ZARZĄDZENIE NR 160/2017
Burmistrza Miasta Sanoka
z dnia 04-08-2017 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Sanoka oraz w gminnych jednostkach organizacyjnych.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.), oraz Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz.U. 2017, poz.1257), w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) i § 43 ust. 1 pkt. 4 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Sanoku, zarządzam co następuje:

§ 1

1. Ustala się szczegółowy tryb przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Sanoka – zwanym dalej Urzędem.
2. Zasady przyjmowania i postępowania ze skargami i wnioskami w Urzędzie określa procedura operacyjna „Rozpatrywania Skarg i Wniosków Po-1” Systemu Zarządzania Jakością – zwana dalej Procedurą.
3. Dyrektorzy gminnych jednostek organizacyjnych samodzielnie ustalają szczegółowy tryb przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków w podległej jednostce zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

§ 2

1. Burmistrz Miasta, Zastępcy Burmistrza, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta przyjmują obywateli podczas przemiennie pełnionych dyżurów w sprawach skarg, wniosków oraz w innych sprawach w poniedziałki od godziny 12.00 do godziny 17.30.
2. Na zgłaszane podczas w/w dyżurów sprawy, które nie mają charakteru skargi lub wniosku, odpowiedź lub informacja udzielana jest bezpośrednio przez pełniącego dyżur, lub na życzenie strony udzielana jest pisemnie w ciągu 14 dni po zakończeniu dyżuru. Odpowiedź opracowuje Kierownik merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu lub Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej i przekazuje ją do podpisu przyjmującego sprawę.
3. Zgłaszane podczas dyżurów skargi lub wnioski rozpatrywane są zgodnie z Procedurą, o której mowa w § 1 pkt. 2 niniejszego Zarządzenia.

§ 3

1. Skargi i wnioski w Urzędzie mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie na adres Urzędu,
 - 2) telefaxem na nr 13 46 30890,
 - 3) telegraficznie lub za pomocą dalekopisu,
 - 4) pocztą elektroniczną na adres: organizacyjny@um.sanok.pl

- 5) do skrzynki na skargi i wnioski umieszczonej na II piętrze budynku Urzędu, obok pokoju nr 25,
- 6) ustnie do protokołu w Wydziale Organizacyjnym, II piętro, pok. 31.
2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 1/Po-1 do Procedury, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Jeżeli w skardze lub wniosku nie wskazano adresu wnoszącego lub jego pełnomocnika i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania.
4. Odpowiedzi na skargę lub wniosek winne zawierać wszystkie elementy określone we wzorze formularza stanowiącego załącznik nr 2/Po-1 do Procedury.
5. Za terminowe i prawidłowe załatwianie skarg i wniosków odpowiedzialność ponoszą Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu oraz Dyrektorzy gminnych jednostek organizacyjnych zgodnie z przypisanym im zakresem zadań i obowiązków.

§ 4

1. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawie skarg i wniosków umieszczone są w Urzędzie - w Biurze Obsługi Klienta, w siedzibach gminnych jednostek organizacyjnych, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej Urzędu.
2. W Urzędzie koordynację spraw w zakresie rejestrowania skarg i wniosków, informowania o miejscach i terminach przyjmowania obywateli w sprawie skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacyjny.
3. Dyrektorzy gminnych jednostek organizacyjnych zamieszczają w podległej jednostce organizacyjnej na tablicy ogłoszeń informację o miejscu, dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawie skarg i wniosków przez osoby wymienione w § 2 pkt. 1.

§ 5

1. Naczelnik Wydziału Organizacyjnego sporządza okresowe analizy oraz oceny sposobu załatwiania skarg i wniosków za rok poprzedni i przedkłada je Sekretarzowi Miasta w terminie do 28 lutego.
2. Nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie sprawuje Sekretarz Miasta.

§ 6

Wykonanie Zarządzenia powierzam Zastępcom Burmistrza, Sekretarzowi Miasta, Skarbnikowi Miasta, Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu oraz Dyrektorom gminnych jednostek organizacyjnych.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Miasta Sanoka
Tadeusz Pióro

af
1.09.2014

Z upoważnienia
adw. Radosława Bułwana
apl. adw. Michał Sottys