

ZARZĄDZENIE NR 1336/2023
BURMISTRZA GMINY RAWICZ

z dnia 4 kwietnia 2023 r.

w sprawie Przyjmowania, ewidencjonowania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim Gminy Rawicz

Na podstawie art. 33 ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 40) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania, ewidencjonowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim Gminy Rawicz.

§ 2. Przyjmowanie, ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim Gminy Rawicz odbywa się zgodnie z przepisami:

- 1) Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000r. poz.2000,2185), dalej jako „k.p.a.” ;
- 2) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t.j. Dz.U. z 2018r. poz.870) ;
- 3) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002r. Nr 5 poz. 46).

§ 3. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Burmistrz – należy przez to rozumieć Burmistrza Gminy Rawicz
- 2) zastępcy Burmistrza – należy przez to rozumieć zastępcę Burmistrza Gminy Rawicz
- 3) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Rawicz
- 4) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski Gminy Rawicz;
- 5) BOK- Biuro Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Gminy Rawicz
- 6) BRMiB - Biuro Rady Miejskiej I Burmistrza UMGR
- 7) Wydziale – należy przez to rozumieć wydziały Urzędu, a także równorzędne komórki organizacyjne o innej nazwie działające na prawach wydziału (np. biura) samodzielnie funkcjonujące w strukturze organizacyjnej Urzędu;
- 8) jednostce organizacyjnej gminy – należy przez to rozumieć jednostkę budżetową, zakład budżetowy oraz samorządową osobę prawną;
- 9) skardze – należy przez to rozumieć wystąpienie w przedmiocie określonym w art. 227 k.p.a.;
- 10) wniosku – należy przez to rozumieć wystąpienie w przedmiocie określonym w art. 241 k.p.a.;
- 11) petycji – należy przez to rozumieć wystąpienie zawierające żądanie w przedmiocie określonym w art. 2 ust. 3 ustawy o petycjach;
- 12) dokumencie elektronicznym – należy przez to rozumieć dokument określony przepisami ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne;
- 13) RSiW – należy przez to rozumieć Rejestr Skarg i Wniosków;
- 14) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Gminy Rawicz (bip.rawicz.pl)

Rozdział 1.
Przepisy ogólne

§ 4. 1. Wykonywanie zadań dotyczących skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu, w szczególności w zakresie koordynowania, rozpatrywania i załatwiania oraz kontrolowania terminowości udzielania odpowiedzi, powierza się Sekretarzowi Gminy Rawicz i Wydziałowi Organizacji i Nadzoru.

2. Informację o powierzeniu Sekretarzowi spraw o których mowa w ust.1 zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Gminy Rawicz (dalej BIP).

3. Wpływające skargi i wnioski rejestrowane są w Rejestrze Skarg i Wniosków (dalej RSiW) a wpływające petycje rejestrowane są w Rejestrze Petycji. Rejestry prowadzone są osobno dla pism składanych do Burmistrza i osobno dla pism składanych do Rady Miejskiej Gminy Rawicz. Rejestry prowadzi Biuro Rady Miejskiej i Burmistrza (dalej BRMiB)

Rozdział 2.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 5. 1. Skargi lub wnioski przesłane za pomocą poczty tradycyjnej, pocztą elektroniczną w formie dokumentu elektronicznego przekazywane są niezwłocznie do Sekretarza Gminy.

2. Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek umożliwić wniesienie skargi i wniosku ustnie do protokołu.

3. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza Sekretarz.

4. Protokół, o którym mowa w ust. 3, zawiera:

- 1) datę i miejsce sporządzenia;
- 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego skargę lub wniosek, ewentualnie numer telefonu i adres elektroniczny;
- 3) zwięzły opis przedmiotu skargi lub wniosku;
- 4) wykaz dołączonych do protokołu załączników oraz wskazanych dowodów;
- 5) podpis wnoszącego skargę lub wniosek oraz podpis osoby sporządzającej protokół.

5. Wzór protokołu przyjęcia skargi / wniosku określa załącznik nr 1 do zarządzenia.

6. Protokół przyjęcia skargi / wniosku w wydziale należy niezwłocznie przekazać do Biura Rady w celu odnotowania w RSiW.

7. Skargi i wnioski nie są przyjmowane telefonicznie.

8. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania (skargi anonimowe).

§ 6. 1. W sprawach skarg i wniosków interesantów przyjmuje Burmistrz w poniedziałki, w godzinach pracy Urzędu (od godz. 7.00 do 17.00), a w innym terminie po wcześniejszym umówieniu spotkania.

2. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów umieszcza się w BIP oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

Rozdział 3.

Rejestracja skarg i wniosków

§ 7. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu, należące do właściwości Burmistrza rejestrowane są w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej i Burmistrza. Rejestr prowadzony jest w formie pisemnej (elektronicznej).

2. RSiW zawiera następujące dane:

- 1) numer porządkowy;
- 2) datę wpływu do Urzędu;
- 3) sposób wniesienia skargi lub wniosku (np. ustnie, pisemnie)
- 4) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres (siedzibę) wnoszącego;
- 5) przedmiot skargi lub wniosku;
- 6) oznaczenie rodzaju sprawy: skarga „S”, wniosek „W”;
- 7) imię i nazwisko pracownika rozpatrującego skargę lub wniosek;
- 8) termin załatwienia sprawy z uwzględnieniem wskazania nowego terminu;

- 9) datę przekazania skargi oraz wniosku do załatwienia;
- 10) wskazanie podmiotu (wydziału, jednostki organizacyjnej itp.), do którego przekazano skargę lub wniosek w celu załatwienia lub w celu uzyskania wyjaśnień;
- 11) sposób załatwienia skargi lub wniosku (pozytywnie, negatywnie, w inny sposób);
- 12) datę wysłania informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku;
- 13) uwagi.

§ 8. 1. Skargi i wnioski po zarejestrowaniu w RSiW, wskazane do załatwienia przez wydziały Sekretarz przekazuje niezwłocznie z informacją o numerze z RSiW (np. 3/2023) i ewentualnie dyspozycją dotyczącą załatwienia. W wydziałach zakłada się wyłącznie ewidencję pomocniczą i spisy spraw w teczce o właściwym symbolu klasyfikacyjnym, wg instrukcji kancelaryjnej.

2. Po załatwieniu spraw, o których mowa w ust. 1, wydziały przekazują do BRMiB informacje o sposobie załatwienia sprawy, w celu uzupełnienia RSiW.

3. Oryginały dokumentów i akta spraw, o których mowa w ust. 1, pozostają w wydziałach i podlegają archiwizacji.

Rozdział 4.

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 9. 1. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków ma na celu ustalenie stanu faktycznego sprawy, rzetelne jego udokumentowanie oraz dokonanie oceny zasadności podniesionych przez skarżącego zarzutów lub podniesionych przez wnioskodawcę postulatów.

2. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu rozpatrywane są i załatwiane bez zbędnej zwłoki, starannie i terminowo.

3. W razie niez załatwienia skargi lub wniosku w terminie Sekretarz lub inny upoważniony pracownik zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę o zwłoce, podając przyczyny i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

4. Informację o zawiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, należy niezwłocznie przekazać do BRMiB w celu odnotowania w RSiW.

§ 10. W sprawach skarg i wniosków, w których Burmistrz nie jest organem właściwym do ich rozpatrzenia, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, należy przekazać sprawę innemu organowi lub wskazać wnoszącemu właściwy organ. Pisma przekazujące podpisuje Burmistrz lub z upoważnienia Burmistrza jego Zastępca lub Sekretarz.

§ 11. 1. Skargę na pracownika, po jej zarejestrowaniu w RSiW, można przekazać do załatwienia przełożonemu służbowemu tego pracownika, z obowiązkiem zawiadomienia Biura prowadzącego RSiW o sposobie jej załatwienia.

2. Skargi pracowników Urzędu związane ze stosunkiem pracy podlegają rozpatrzeniu przez Burmistrza.

§ 12. Jeżeli ze wstępnej analizy wniesionej skargi lub wniosku wynika, że odnosi się ona do sprawy indywidualnej rozstrzyganej w drodze decyzji administracyjnej lub w której tryb postępowania regulują odrębne przepisy, sprawy te przekazuje się odpowiednio do tych postępowań.

§ 13. Sekretarz Gminy nadzoruje postępowanie wyjaśniające i przygotowanie projektu odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków, których przedmiotem są sprawy wchodzące w zakres kompetencji i działania kilku wydziałów.

§ 14. W prowadzonych sprawach można wystąpić o konsultację lub opinię prawną oraz inną specjalistyczną.

Rozdział 5.

Petycje

§ 15. 1. Petycje wnosi się do Urzędu w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Załącznik nr 2 do zarządzenia określa wzór pisma w sprawie petycji do ewentualnego wykorzystania, dostępny w BIP.

2. Petycje załatwiają naczelnicy wydziałów w ramach swojej właściwości rzeczowej a następnie przedkładają Burmistrzowi do zapoznania się i akceptacji.

3. Petycję niespełniającą wymogów określonych w przepisach ustawy o petycjach, tzn. niezawierającą oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję, lub miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji, pozostawia się bez rozpatrzenia.

4. W przypadku petycji niespełniającej innych wymogów ustawowych, w terminie 30 dni wzywa się wnoszącego do uzupełnienia petycji lub wyjaśnienia treści petycji. Petycję, której nie uzupełniono w wyznaczonym terminie 14 dni pozostawia się bez rozpatrzenia.

5. Pismo zatytułowane: „petycja”, które nie wyczerpuje znamion ustawowych petycji, przekazuje się do postępowania merytorycznego, a informację wraz odpowiednią adnotacją zamieszcza się w BIP.

§ 16. 1. Pracownik BRMiB zamieszcza niezwłocznie w BIP odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia, a następnie aktualizuje dane związane z przebiegiem postępowania, w szczególności dotyczące:

- 1) zasięgniętych opinii;
- 2) przewidywanego terminu załatwienia petycji;
- 3) wezwania do uzupełnienia lub wyjaśnienia petycji;
- 4) okresu oczekiwania na dalsze petycje (dotyczy petycji wielokrotnej);
- 5) ogłoszenia o załatwieniu petycji i petycji wielokrotnej.

2. W przypadku braku zgody wnoszącego petycję na ujawnienie jego danych osobowych, w dokumentach zamieszczanych w BIP dane są anonimizowane.

3. Do petycji stosuje się odpowiednio przepisy § 12 - §14 zarządzenia.

§ 17. W terminie do 30 czerwca każdego roku pracownik BRMiB prowadzącego Rejestr Petycji umieszcza w BIP zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

Rozdział 6. Obowiązki naczelników wydziałów

§ 18. Naczelnicy wydziałów Urzędu są zobowiązani do przestrzegania procedury i terminów załatwiania skarg, wniosków i petycji wynikających z przepisów wymienionych w § 2 oraz przepisów niniejszego zarządzenia.

Rozdział 7. Przepisy końcowe

§ 19. Kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych wprowadzają odpowiednie regulacje w swoich jednostkach oraz współpracują z Sekretarzem Gminy i wydziałami Urzędu w ramach zarządzenia.

§ 20. W terminie do końca pierwszego kwartału roku kalendarzowego BRMiB przygotowuje analizę wpływu, rozpatrywania i załatwiania spraw prowadzonych w Urzędzie dotyczących skarg, wniosków i petycji za poprzedni rok. Wyniki analizy publikowane są w BIP.

§ 21. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Rawicz.

§ 22. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz
Grzegorz Kubik



- 1)
- 2)
- 3)

Wnoszący wskazuje na następujące dowody:

- 1)
- 2)
- 3)

Na stronie protokołu w wierszu

- 1) skreślono wyrazy

.....

- 2) wpisano wyrazy

.....

Protokół został wnoszącemu odczytany.

W przypadku wniesienia skargi lub wniosku za pomocą platformy do wideokonferencji wnoszący nie wnosi zastrzeżeń do treści odczytanego protokołu i akceptuje brak jego podpisu na protokole.

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego / osoby przez niego upoważnionej*)

- * Niepotrzebne skreślić.
- ** Dane nieobowiązkowe.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (dalej RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r. informuję:
Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Burmistrz Gminy Rawicz mający siedzibę przy ul. Piłsudskiego 21, 63-900 Rawicz. Wyznaczono inspektora ochrony danych (IOD), z którym można się kontaktować poprzez e-mail: iod@rawicz.eu lub pisemnie na adres: ul. Piłsudskiego 21, 63-900 Rawicz. Pani / Pana dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w związku z brzmieniem przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, którym jest przyjmowanie, ewidencjonowanie oraz rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim Gminy Rawicz. Dane w postaci imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail oraz numeru telefonu przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym. Dane po zrealizowaniu celu, dla którego zostały zebrane, będą przetwarzane do celów archiwalnych i przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania przepisów dotyczących archiwizowania danych obowiązujących u Administratora. Posiada Pani / Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, na zasadach i w granicach określonych w rozdziale III RODO. Ma Pani / Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest niezbędne do złożenia skargi lub wniosku ustnie do protokołu, a ich nie przekazanie spowoduje niemożność załatwienia Pani/Pana sprawy. Podanie danych w postaci numeru telefonu oraz adresu e-mail jest dobrowolne i ma na celu ułatwienie kontaktu z osobą składającą skargę/wniosek. Dane osobowe nie będą przetwarzane przez Administratora w sposób opierający się wyłącznie na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Odbiorcami Pani / Pana danych będą podmioty upoważnione do odbioru danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub zawartych z Administratorem umów, w tym podmioty zajmujące się obsługą informatyczną Administratora

PETYCJA

Rawicz,

Podmiot wnoszący petycję:*

1. Osoba fizyczna

Imię i nazwisko:

.....
.....

Miejsce zamieszkania:

.....
.....

Adres do korespondencji:

.....
.....

2. Osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną

Nazwa podmiotu i siedziba:

.....
.....

Imię i nazwisko osoby reprezentującej podmiot:

.....
.....

Adres do korespondencji:

.....
.....

3. Grupa podmiotów:

Nazwa podmiotów:

.....
.....

Imię i nazwisko osoby reprezentującej podmiot:

.....
.....

Adres do korespondencji:

.....
.....

Adresat petycji:

Burmistrz Gminy Rawicz

Petycja złożona jest w interesie:**

- publicznym
- podmiotu wnoszącego petycję
- podmiotu trzeciego, za jego zgodą***

Przedmiotem petycji jest:

żądanie zmiany przepisów prawa, o ile mieści się to w ramach zadań i kompetencji Burmistrza Gminy Rawicz;

żądanie podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji Burmistrza Gminy Rawicz. ****

Zwięzły opis przedmiotu petycji:

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

.....
**podpis osoby wnoszącej petycję lub
reprezentującej podmiot wnoszący petycję**

- *) w wypadku wielu podmiotów ich lista powinna zostać dołączona do petycji, a w miejscu nadawcy należy wpisać osobę reprezentującą
- **) podkreślić właściwe
- ***) wymagana jest zgoda podpisana przez podmiot, w którego imieniu składana jest petycja, oraz jego adres do korespondencji
- ****) postawić znak X we właściwej kratce

Wyrażam zgodę na ujawnienie na stronie internetowej www.bip.rawicz.pl moich danych osobowych, tj. imienia i nazwiska zgodnie z ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach

.....
Podpis

Przyjmuję do wiadomości, iż:

1. Administratorem danych osobowych podanych w niniejszym formularzu jest Burmistrz Gminy Rawicz z siedzibą 63-900 Rawicz, ul. Piłsudskiego 21,
2. podstawą prawną przetwarzania danych jest ustawa z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach ,
3. moje dane nie będą udostępniane innym podmiotom,
4. mam prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania.

Podanie danych osobowych w celu rozpatrzenia petycji jest obowiązkowe (art. 4 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach).