

Zarządzenie Nr BR.120.20.2019
Burmistrza Miasta Kluczborka
z dnia 21 marca 2019 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w
Urzędzie Miejskim w Kluczborku

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018r. poz. 2096 z późn. zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz. U. z 2018r., poz. 870 z późn. zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 , poz. 67) zarządzam co następuje:

§ 1. 1. Ustala się, zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Burmistrza Miasta Kluczborka i Rady Miejskiej w Kluczborku.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się także do skarg, wniosków i petycji przekazanych Burmistrzowi Miasta Kluczborka i Radzie Miejskiej w Kluczborku do załatwienia według właściwości.

§ 2. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Burmistrz Miasta Kluczborka – codziennie po uprzednim ustaleniu terminu spotkania, oraz w każdy poniedziałek w godzinach od 13⁰⁰ do 16⁰⁰;

2) I Zastępca Burmistrza, II Zastępca Burmistrza i Sekretarz Gminy - codziennie po uprzednim ustaleniu terminu spotkania, oraz w każdy poniedziałek w godzinach od 13⁰⁰ do 16⁰⁰;

3) Naczelnicy Wydziałów i kierownicy Referatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

4) Przewodniczący Rady Miejskiej w Kluczborku przyjmuje w Biurze Rady – w poniedziałki w godzinach od 14¹⁵ do 15¹⁵, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

5) Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§ 3. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Burmistrza Miasta Kluczborka i Rady Miejskiej w Kluczborku:

1) pisemnie na adres: Urząd Miejski w Kluczborku, ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork;

2) faxem na nr: 77 418 22 30

3) w formie elektronicznej na adres: um@kluczbork.eu lub za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP;

4) ustnie do protokołu.

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

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

4. Petycję składa się do Burmistrza Miasta Kluczborka i Rady Miejskiej w Kluczborku w trybie określonym w § 3 ust. 1 pkt. 1-3.

5. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 4. 1. Skargi i wnioski, bez względu na formę ich wniesienia, wpływające do Urzędu Miejskiego w Kluczborku podlegają rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Administracyjno-Organizacyjny.

2. Petycje, bez względu na formę ich wniesienia, wpływające do Urzędu Miejskiego w Kluczborku podlegają rejestracji w centralnym rejestrze petycji prowadzonym przez Wydział Administracyjno-Organizacyjny.

3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji winna być opatrzona znakiem sprawy.

4. Po zarejestrowaniu skargi, wniosku lub petycji w rejestrze centralnym, Sekretarz przekazuje ją do załatwienia Naczelnikowi, Kierownikowi, pracownikowi na samodzielnym stanowisku lub organowi gminy.

5. Osoby załatwiające sprawę skargi, wniosku lub petycji odpowiadają za terminowe załatwienie sprawy i kompletność akt jej dotyczących.

6. Jeżeli osoba, która otrzyma skargę, wniosek lub petycję uzna, że nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, zobowiązana jest zwrócić dokument w tym samym dniu osobie, która pismo to do niej skierowała.

7. Do rozpatrzenia skargi, wniosku czy petycji należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

8. Na stronie internetowej Urzędu niezwłocznie zamieszcza się informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe petycji (skan) i datę jej złożenia.

9. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest w Wydziale Administracyjno-Organizacyjnym.

§ 5. 1. Załatwianie skarg, wniosków i petycji polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy;
- 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i jeśli jest to możliwe przyczyn i powstania;
- 4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

2. Do załatwiania skarg, wniosków i petycji stosowane są następujące wzory dokumentów:

- 1) wzór odpowiedzi na skargę załatwianą przez Burmistrza Miasta Kluczborka wraz z klauzulą informacyjną stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia;
- 2) wzór odpowiedzi na skargę załatwianą przez Radę Miejską w Kluczborku wraz z klauzulą informacyjną stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia;
- 3) wzór pisma przekazującego skargę/ wniosek do rozpatrzenia według właściwości wraz z klauzulą informacyjną stanowiący załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia;
- 4) wzór pisma przedłużającego termin załatwienia skargi/ wniosku stanowiący załącznik nr 5 do niniejszego zarządzenia;
- 5) wzór odpowiedzi na wniosek stanowiący załącznik nr 6 do niniejszego zarządzenia;
- 6) wzór uchwały w sprawie załatwienia skargi przez Radę Miejską stanowiący załącznik nr 7 do niniejszego zarządzenia.

§ 6. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków lub petycji podpisują:

- a) Burmistrz Miasta Kluczborka lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy;
- b) Przewodniczący Rady Miejskiej w Kluczborku jeżeli właściwa do rozpatrzenia jest Rada Miejska.

§ 7. Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji, terminowością ich załatwienia i kompletnością dokumentacji dotyczącej ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 8. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 9. Traci moc Zarządzenie Nr AO.120.31.2011 Burmistrza Miasta Kluczborka z dnia 21 kwietnia 2011r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Kluczborku.

§ 10. Zarządzenia wchodzi w życie z dniem podjęcia.

BURMISTRZ


mgr inż. Jarosław Kielar

SEKRETARZ GMINY


mgr inż. Krystyna Krężel

Radca Prawny


Krzysztof Urban

.....
(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku

przez..... wniesionej (go) w dniu
w Urzędzie Miejskim w Kluczborku przez:
zamieszkałego (ej) w

Treść skargi/ wniosku:

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

Wnoszący skargę/ wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Skarżącego/ wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia sprawy.

Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej się/ wnioskodawcy.

.....
(imię i nazwisko przyjmującego skargę/wniosek
oraz podpis)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek)

**WZÓR ODPOWIEDZI NA SKARGĘ
- ORYGINAŁ DO STRONY (KOPIA A/A) -**

Kluczbork, dnia 2019 r.

.....1510.1.2019.....

Pani/Pan

.....

.....

.....

(imię i nazwisko oraz adres skarżącego)

Na podstawie **art. 237 § 3** ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku - *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz.U. z 2018 r., poz. 2096 z późn. zm.) uprzejmie informuję, że Pani/Pana skarga z dnia , dotycząca została uznana za **uzasadnioną/częściowo uzasadnioną/nieuzasadnioną***.

(sposób załatwienia skargi wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym zgodnym z **art. 238 § 1 k.p.a.**)

P o u c z e n i e*

1. Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi.
2. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na skargę – stosownie do treści **art. 239 § 1 k.p.a.** – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

.....
(podpis Burmistrza lub osoby z jego upoważnienia)

.....
(na kopii pisma pozostającej w aktach prowadzący sprawę umieszcza swój odrębny podpis i datę jego złożenia)

* W przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną

KLAUZULA INFORMACYJNA

Wypełniając obowiązek określony w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* (dalej: RODO) informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Burmistrz Miasta Kluczborka**, z siedzibą: **ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork**.
2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych w **Urzędzie Miejskim w Kluczborku**: um@kluczbork.pl lub listownie na adres: **Urząd Miejski w Kluczborku, ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork**.
3. Pani/Pana dane osobowe uzyskane przez **Burmistrza Miasta Kluczborka** wykorzystujemy wyłącznie w **celu** wszczęcia oraz prowadzenia postępowania skargowego (podstawa prawna: **art. 6 ust. 1 lit. c) RODO** w związku z **art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego** oraz **§ 8 ust. 1 Rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**).
4. Pani/Pana dane osobowe **nie są udostępniane innym odbiorcom danych** w rozumieniu **art. 4 pkt. 9 RODO**. Dane osobowe mogą być przekazywane organom państwowym, organom ochrony prawnej (m.in. Policja, Prokuratura, Sąd) w związku z prowadzonym postępowaniem.
5. **Burmistrz Miasta Kluczborka** w ramach prowadzonego postępowania **nie przekazuje** Pani/Pana danych osobowych do państwa trzeciego, czyli poza obszar EOG.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji zadań/spraw oraz prawnie ustalony okres archiwizacji.
7. Ma Pani/Pan prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych. Może Pani/Pan złożyć do **Burmistrza Miasta Kluczborka** wniosek dotyczący:
 - a) sprostowania / poprawienia danych osobowych (**art. 16 RODO**);
 - b) ograniczenia przetwarzania danych osobowych, tj. wstrzymania operacji na danych osobowych lub usuwania danych (**art. 18 RODO**);
 - c) dostępu do danych osobowych (informacja o przetwarzanych przez tut. organ danych oraz kopia danych – **art. 15 RODO**).
8. Ma Pani/Pan **prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych**, jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.
9. Dane osobowe podane przez Pani/Pana są **wymogiem ustawowym**. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało niemożnością załatwienia sprawy.
10. Pani/Pana dane osobowe **nie będą podlegały** zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji, w tym profilowaniu.

**WZÓR ODPOWIEDZI NA SKARGĘ ZAŁATWIONĄ
PRZEZ RADĘ GMINY
- ORYGINAŁ DO STRONY (KOPIA A/A) -**

Kluczbork, dnia 2019 r.

....1510.1.2019.....

Pani/Pan

.....

.....

.....
(imię i nazwisko oraz adres skarżącego)

Na podstawie **art. 237 § 3** ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku -*Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.) uprzejmie informuję, że Pani/Pana skarga z dnia, dotycząca została uznana za **uzasadnioną/częściowo/uzasadnioną/ nieuzasadnioną***.

W załączeniu przekazuję Uchwałę Nr Rady Miejskiej z dnia w sprawie załatwienia skargi z dnia wraz z uzasadnieniem.

P o u c z e n i e *

1. Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi.
2. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na skargę – stosownie do treści **art. 239 § 1 k.p.a.** – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

.....
(podpis Przewodniczącego Rady Miejskiej)

.....
(na kopii pisma pozostającej w aktach prowadzący sprawę umieszcza swój odrębny podpis i datę jego złożenia)

***W przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną.**

KLAUZULA INFORMACYJNA

Wypełniając obowiązek określony w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* (dalej: RODO) informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Burmistrz Miasta Kluczborka**, z siedzibą: **ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork**.
2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych w **Urzędzie Miejskim w Kluczborku: um@kluczbork.pl** lub listownie na adres: **Urząd Miejski w Kluczborku, Katowicka 1, 46-200 Kluczbork**.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu przekazania Pani/Pana pisma organowi właściwemu – na podstawie **przepisu wskazanego w piśmie przewodnim**, do którego dołączamy niniejszą klauzulę.
4. Pani/Pana **dane osobowe nie będą udostępniane innym odbiorcom** (organy publiczne, które mogą otrzymać Pani/Pana dane osobowe w ramach konkretnego postępowania zgodnie z prawem Unii lub prawem państwa członkowskiego, nie są uznawane za odbiorców).
5. Pani/Pana **dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego**.
6. Pani/Pana **dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji niniejszej sprawy oraz przewidziany prawem okres archiwizacji**.
7. Ma Pani/Pan prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych. Może Pani/Pan złożyć do **Burmistrza Miasta Kluczborka** wniosek dotyczący:
 - a) **dostępu do swoich danych** osobowych;
 - b) **sprostowania /poprawiania swoich danych** osobowych;
 - c) **ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych** (dostęp, usunięcie lub ograniczenie przetwarzania Pani/Pana danych osobowych musi być zgodne z przepisami prawa, na podstawie których odbywa się przetwarzanie oraz na podstawie przepisów prawa dotyczących np. archiwizacji).
8. Ma Pani/Pan **prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych**, jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.
9. **Dane osobowe podane przez Panią/Pana są wymogiem ustawowym**. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało **niemożnością załatwienia sprawy** lub przedłużeniem czasu trwania sprawy.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji przez **Burmistrza Miasta Kluczborka**, w tym profilowaniu.

**WZÓR PISMA PRZEDŁUŻAJĄCEGO TERMIN ZAŁATWIENIA SKARGI/WNIOSKU
- ORYGINAŁ DO STRONY (KOPIA A/A) -**

Kluczbork, dnia 2019 r.

.....1510.1.2019.....

Pani/Pan

.....

.....

.....

(imię i nazwisko oraz adres skarżącego/wnioskodawcy)

Na podstawie **art. 36 § 1** w związku z **art. 237 § 4** ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku - *Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.)* /**art. 245 k.p.a.** - dotyczy wniosku/ uprzejmie informuję, że Pani/Pana skarga/wniosek z dnia dotycząca, nie może zostać załatwiona/załatwiony w terminie ustawowym z następujących powodów:

-
-

W związku z powyższym, uprzejmie informuję, że załatwienie Pani/Pana sprawy nastąpi w terminie do dnia 2019 roku.

.....
(podpis Burmistrza lub osoby z jego upoważnienia)

P o u c z e n i e

1. Stosownie do treści **art. 35 § 3 k.p.a.**, 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 wszczęcia postępowania.
2. Zgodnie z **art. 36 § 1 k.p.a.**, o każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie, organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
3. Według **art. 37 § 1 pkt 1 i 2 k.p.a.**, stronie służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli: nie załatwiono sprawy w terminie określonym w **art. 35 k.p.a.** lub przepisach szczególnych ani w terminie wskazanym zgodnie z **art. 36 § 1 k.p.a.** (bezczytność) lub postępowanie jest prowadzone dłużej niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy (przewlekłość). Na podstawie **art. 37 § 2 i § 3 pkt 1 k.p.a.**, ponaglenie powinno zawierać uzasadnienie i wnosi się je do organu wyższego stopnia za pośrednictwem organu prowadzącego postępowanie (np.: do Rady Gminy □□ ponaglenie na Wójta lub do Wojewody □□ ponaglenie na Radę Gminy).

.....
(na kopii pisma pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza swój
odręczny podpis i datę jego złożenia)

**WZÓR ODPOWIEDZI NA WNIOSEK
- ORYGINAŁ DO STRONY (KOPIA A/A) -**

Kluczbork, dnia 2019 r.

.....1510.1.2019.....

Pani/Pan

.....

.....

.....

*(imię i nazwisko oraz adres
wnioskodawcy)*

Na podstawie **art. 244 § 2** ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku *-Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r, poz. 2096 ze zm.)* uprzejmie informuję, że Pani/Pana wniosek z dnia w sprawie zostanie załatwiony w następujący sposób:/nie zostanie załatwiony z następujących powodów:

.....

.....
*(sposób załatwienia wniosku wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym zgodnym z **art. 238 § 1 k.p.a.**)*

.....
(podpis Burmistrza lub osoby z jego upoważnienia)

.....
*(na kopii pisma pozostającej w aktach
prowadzący sprawę umieszcza swój
odręczny podpis i datę jego złożenia)*

WZÓR UCHWAŁY W SPRAWIE ZAŁATWIENIA SKARGI PRZEZ RADĘ MIEJSKĄ

Uchwała Nr
Rady Miejskiej.....
z dnia

w sprawie załatwienia skargi z dnia na działalność Burmistrza/kierownika
gminnej jednostki organizacyjnej*.

Na podstawie **art. 18b** ustawy z dnia 8 marca 1990 roku
o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r., poz. 506) w związku
z **art. 229 pkt 3** ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku -Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.), Rada Miejska uchwala, co
następuje:

§ 1

Rada Miejska, po rozpatrzeniu skargi z dnia
..... na działalność Burmistrza/kierownika gminnej jednostki organizacyjnej
oraz **po zapoznaniu się ze stanowiskiem Komisji Skarg, Wniosków
i Petycji** (lub wyjaśnieniami złożonymi przez Burmistrza/kierownika gminnej jednostki
organizacyjnej) w przedmiotowej sprawie, uznaje skargę za **uzasadnioną/częściowo
uzasadnioną/nieuzasadnioną**.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej,
zobowiązując go do przesłania Skarżącej/Skarżącemu odpisu niniejszej uchwały wraz
z uzasadnieniem.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

.....
(podpis Przewodniczącego Rady Miejskiej)

*Zgodnie z decyzją Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Warszawie z dnia 23 lipca 2009 r. o Nr
DOLiS/DEC-698/09, uchwały w sprawie załatwienia skarg, publikowane w Biuletynach Informacji Publicznych urzędów,
nie powinny być anonimizowane w zakresie imienia i nazwiska osób skarżących