

**Zarządzenie Nr 481/2015
Burmistrza Nysy
z dnia 5 listopada 2015r.**

w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Nysie.

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 31 i art. 33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2015r. poz.1515) oraz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Nysie nadanego zarządzeniem nr 253/2015 Burmistrza Nysy z dnia 15 maja 2015r; w związku z art. 223 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), 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) oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam zasady organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Nysie, określone w „Instrukcji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji”, zwanej dalej „Instrukcją”, stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

W kontaktach z podmiotami wnoszącymi skargi, wnioski lub petycje, pracowników Urzędu Miejskiego w Nysie, zwanego dalej Urzędem, obowiązują zasady:

- 1) życzliwego podejścia i równego traktowania podmiotów wnoszących skargi, wnioski lub petycje,
- 2) dążenia do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia skarg, wniosków lub petycji mając na względzie interes społeczny oraz słuszny interes podmiotu wnoszącego skargę, wniosek lub petycję,
- 3) wyczerpującego i dokładnego informowania podmiotów wnoszących skargę, wniosek lub petycję o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia skargi, wniosku i petycji,
- 4) wnikliwego i niezwłocznego działania, a w sprawach niewymagających zbierania dowodów, wyjaśnień lub informacji, niezwłocznego załatwienia skargi, wniosku lub petycji,
- 5) prowadzenia postępowania w taki sposób, aby pogłębiać zaufanie do organów administracji samorządowej.

§ 3

1. W Urzędzie przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg, wniosków i petycji koordynuje Wydział Administracyjno - Organizacyjny, zwany dalej „Wydziałem AO”.

2. Wydział AO prowadzi „Centralny rejestr skarg i wniosków” oraz „Centralny rejestr petycji” o numerze klasyfikacyjnym zgodnym z rozporządzeniem 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) według wzoru stanowiącego odpowiednio załącznik nr 2 i nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 4

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U z 2014r. poz. 782, ze zm.) informacje w sprawie skarg, wniosków i petycji udostępniane są podmiotom wnoszącym skargi, wnioski lub petycje w godzinach urzędowania.

§ 5

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Burmistrz Nysy – w każdy poniedziałek w godz. od 12.00 do 16.00, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania. Przyjęcia Burmistrza w sprawie skarg i wniosków odbywają się w obecności wyznaczonego pracownika Wydziału Administracyjno – Organizacyjnego, naczelników merytorycznych wydziałów lub ich zastępców, kierowników biur lub samodzielnych stanowisk,
- 2) Zastępcy Burmistrza, Sekretarz Miasta – codziennie w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Nysie,
- 3) Naczelnicy oraz pozostali pracownicy – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

2. Zapisy petentów na spotkanie z Burmistrzem Nysy w sprawie skarg i wniosków, prowadzi wyznaczony pracownik Wydziału Administracyjno – Organizacyjnego.

§ 6

Za nadanie właściwego trybu, terminowość rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji oraz merytoryczną stronę odpowiedzi odpowiedzialność ponoszą Naczelnicy Wydziałów, kierownicy biur, samodzielne stanowiska - w ramach przypisanych kompetencji.

§ 7

Sekretarz Miasta sprawuje nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg, wniosków i petycji.

§ 8

Traci moc Zarządzenie Nr 1128/2010 Burmistrza Nysy z dnia 21 maja 2010r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Nysie.

§ 9

Wykonanie zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Administracyjno – Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Nysie.

§ 10

Zarządzenie podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Miejskiego w Nysie przy ul. Kolejowej 15 oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Nysie.

§ 11

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ NYSY

Kordian Kolbiarz