



Informacja w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Aleksandrowie Łódzkim

Postępowanie w sprawach skarg i wniosków określa dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256) i rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46). Postępowanie w sprawach petycji określają przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 870 z późn. zm.).

Przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Aleksandrowie Łódzkim odbywa się według poniższych zasad:

Przyjmowanie i ewidencja skarg, wniosków oraz petycji.

1. Skargi i wnioski oraz petycje wpływające do Urzędu Miejskiego w Aleksandrowie Łódzkim przyjmuje, rejestruje i kieruje do załatwienia według właściwości pracownik Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego.
2. W Wydziale Kontroli i Audytu Wewnętrznego prowadzony jest rejestr skarg i wniosków oraz rejestr petycji, a także przechowywane są kopie skarg, wniosków i petycji oraz udzielonych na nie odpowiedzi.
3. Każda komórka organizacyjna Urzędu, do której skarga, wniosek lub petycja wpłynęły bezpośrednio, przekazuje ją niezwłocznie do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego do zarejestrowania i skierowania według właściwości.
4. Skargi lub wnioski zgłaszane ustnie spisywane są w formie protokołu.
5. Za prawidłowe załatwianie skarg, wniosków i petycji odpowiedzialni są naczelnicy i kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.

Przyjmowanie interesantów.

6. Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Urzędu Miejskiego w Aleksandrowie Łódzkim przyjmuje Burmistrz Aleksandrowa Łódzkiego w następujących dniach i godzinach:

- wtorek w godzinach 10⁰⁰-12⁰⁰, 14⁰⁰-17⁰⁰

7. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest w miejscach dostępnych dla interesantów (biuro podawcze, tablica ogłoszeń w budynkach A, B, C oraz w budynku pasywnym).

Rozpatrywanie skarg i wniosków.

8. Skargi i wnioski rozpatruje się rzetelnie i terminowo (art. 237 k.p.a.). O każdym przypadku niezakończania skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić Burmistrza i skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia.
9. Skargi i wnioski dotyczące pracowników i zakresu działania Urzędu rozpatruje i odpowiada na nie podpisuje Burmistrz Aleksandrowa Łódzkiego, Zastępca Burmistrza, bądź Sekretarz Gminy.
10. Skargi i wnioski dotyczące naczelników bądź kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu rozpatruje i odpowiada na nie podpisuje Burmistrz Aleksandrowa Łódzkiego, Zastępca Burmistrza, bądź Sekretarz Gminy.
11. Skargi i wnioski dotyczące Zastępcy Burmistrza, Sekretarza, bądź Skarbnika Gminy rozpatruje i odpowiada na nie podpisuje Burmistrz Aleksandrowa Łódzkiego.
12. Skargi, wnioski i petycje podlegające rozpatrzeniu przez Radę Miejską w Aleksandrowie Łódzkim przekazywane są do Biura Rady Miejskiej.
13. Kopie udzielanych odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje przekazywane są do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego.

Nadzór i kontrola.

14. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Burmistrz Aleksandrowa Łódzkiego.
15. Bieżący nadzór nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji należy do kompetencji pracownika Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego.
16. Na żądanie pracownika, o którym mowa w pkt 1, każda komórka organizacyjna zobowiązana jest do udzielania informacji lub wyjaśnień oraz przekazywania materiałów dotyczących załatwiania poszczególnych skarg, wniosków i petycji.


BURMISTRZ
Jacek Lipiński
18.05.2020 r.