

Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach

Skargi

Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
- naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
- przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Wnioski

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:

- ulepszenia organizacji,
- wzmocnienia praworządności,
- usprawnienia pracy,
- zapobiegania nadużyciom,
- ochrony własności,
- lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Podstawa prawna:

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy:

- art. 223 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (t.j. Dz.U z 2018 r., poz. 2096 z późn. zm.),
- art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz.U z 2019 r., poz. 506 z późn. zm.),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t. j. Dz.U. z 2002 r., nr 5, poz 46),
- Zarządzenie nr RZ.120.003.2020 Burmistrza Miasta Pyskowice z dnia 07.02.2020 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach.

Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Burmistrz Miasta lub Zastępca Burmistrza przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy

czwartek w godzinach:

1) od 10⁰⁰ do 12⁰⁰ w dni, w których odbywają się sesje Rady Miejskiej w Pyskowicach,

2) od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ w pozostałe czwartki.

2. W dniach, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 w godzinach od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ w sprawach skarg i wniosków

przyjmują obywateli pracownicy wyznaczeni przez Burmistrza Miasta.

3. Ponadto codziennie w godzinach pracy Urzędu skargi i wnioski przyjmują:

- 1) Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, kierownicy wyodrębnionych komórek organizacyjnych Urzędu,
- 2) pracownicy Biura Obsługi Interesanta,
- 3) pracownicy Sekretariatu.

W związku z dużym zainteresowaniem oraz biorąc pod uwagę komfort i wygodę mieszkańców prosimy o wcześniejszy kontakt z pracownikiem sekretariatu telefonicznie (32) 332-60-20 lub osobiście, do środy bezpośrednio poprzedzającej czwartkowy dzień przyjęć, celem odpowiedniego przygotowania się do rozpatrzenia tematu. Dzięki wcześniejszej rejestracji możliwe będzie szybkie, merytoryczne i kompleksowe załatwienie sprawy podczas jednej wizyty w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach. Dodatkowo informujemy, iż osoby, które nie dokonają wcześniejszej rejestracji również zostaną przyjęte przez Burmistrza Miasta lub jego Zastępcę, ale może się to wiązać z dłuższym czasem rozpatrzenia sprawy i koniecznością następnych wizyt w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, ustnie do protokołu.
- W tradycyjnej formie pisemnej skargę lub wniosek można złożyć w Biurze Obsługi Interesanta w pok.107 (parter) w budynku Urzędu Miejskiego w Pyskowicach w godzinach pracy Urzędu tj. poniedziałek, wtorek, środa od 7³⁰ do 15³⁰, czwartek 7³⁰ do 17³⁰, piątek 7³⁰ do 13³⁰ lub przesłać na adres: Urząd Miejski w Pyskowicach ul. Strzelców Bytomskich 3, 44-120 Pyskowice - ze wskazaniem imienia i nazwiska oraz adresu do korespondencji.
- W formie elektronicznej na adres e-mail: info@pyskowice.pl lub sekap@pyskowice.pl – ze wskazaniem imienia i nazwiska oraz adresu do korespondencji.
- W formie elektronicznej za pośrednictwem platformy ePUAP,
- ustnie do protokołu w sekretariacie pok.225 lub w Biurze Obsługi Interesanta pok. 107 Urzędu Miejskiego w Pyskowicach w godzinach pracy Urzędu.

Załatwianie skarg i wniosków:

- Jeżeli Burmistrz Miasta Pyskowice nie jest właściwy do rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazuje skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego albo wskazuje właściwy organ.

- Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
- Skargi i wnioski załatwiane są niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. W razie niezałatwienia sprawy w terminie jednego miesiąca informuje się wnoszącego o przyczynie zwłoki i wskazuje się nowy termin załatwienia sprawy.
- O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego skargę lub wniosek.

Oplaty:

Skargi i wnioski w rozumieniu przepisów Kodeksu Postępowania administracyjnego nie podlegają opłacie skarbowej.