

## **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.;
- art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 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 obywatele w sprawach skarg i wniosków w każdy czwartek w godzinach:

- 1) od 10<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup> w dni, w których odbywają się sesje Rady Miejskiej w Pyskowicach,
- 2) od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> w pozostałe czwartki.

2. W dniach, o których mowa w ust. 1 pkt. 1 w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> w sprawach skarg i wniosków przyjmują obywatele 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.

Przyjmowanie stron odbywać się będzie w odstępach półgodzinnych po wcześniejszym telefonicznym ustaleniu godziny wizyty- tel. 32 332 60 20

### **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.101 (parter) w budynku Urzędu Miejskiego w Pyskowicach w godzinach pracy Urzędu lub przesać 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](mailto:info@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. 101 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 niezafatwienia 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.

**Opłaty:**

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