

z dnia 30 stycznia 2013 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Określa się tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Cekcynie oraz gminnych jednostkach organizacyjnych w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi, Skarbnikowi oraz dyrektorom/kierownikom gminnych jednostek organizacyjnych.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT GMINY

Jacek Brygman
Jacek Brygman

Załącznik do Zarządzenia Nr 11/2013

Wójta Gminy Cekcyn

z dnia 30 stycznia 2013 r.

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Cekcynie oraz gminnych jednostkach organizacyjnych

§ 1. Ilekroć w zarządzeniu mowa jest o:

- 1) Wójcie - należy przez to rozumieć Wójta Gminy Cekcyn;
- 2) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Cekcyn;
- 3) Skarbniku - należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Cekcyn;
- 4) Kierownictwie Urzędu - należy przez to rozumieć Wójta Gminy Cekcyn, Sekretarza Gminy Cekcyn i Skarbnika Gminy Cekcyn;
- 5) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Cekcyn;
- 6) Skardze - należy przez to rozumieć skargę, w rozumieniu art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.);
- 7) wniosku - należy przez to rozumieć wniosek, w rozumieniu art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).

§ 2. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z zachowaniem należytej staranności i obiektywizmu.

§ 3. Skargi i wnioski dotyczące Urzędu, Wójta oraz gminnych jednostek organizacyjnych przyjmują:

- 1) w urzędzie gminy - Wójt, Sekretarz,
- 2) w gminnych jednostkach organizacyjnych - dyrektorzy/kierownicy tych jednostek.

§ 4. Rejestracja skarg i wniosków wpływających do Urzędu odbywa się w następujący sposób:

- 1) skargi i wnioski wnoszone na piśmie lub ustnie poprzez stanowisko ds. organizacyjnych i obsługi sekretariatu Urzędu Gminy kierowane do Wójta ewidencjonowane są w rejestrze prowadzonym przez Sekretarza;
- 2) skargi i wnioski wnoszone na piśmie lub ustnie kierowane do Rady Gminy ewidencjonowane są w rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Gminy.

§ 5. 1. Przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie koordynuje Sekretarz, który:

- 1) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem, załatwianiem skarg i wniosków przez Urząd;
 - 2) udziela niezbędnych informacji obywatelom o trybie załatwiania spraw, kieruje ich do właściwych pracowników Urzędu, organizuje przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków Kierownictwa Urzędu;
 - 3) przygotowuje do podpisu Wójta projekty pism i wystąpień do dyrektorów/kierowników gminnych jednostek organizacyjnych w sprawach stwierdzonych nieprawidłowości związanych z załatwianiem skarg i wniosków;
 - 4) opracowuje do końca stycznia zbiorczą analizę załatwiania skarg i wniosków za rok poprzedni i przedkłada ją Wójtowi.
2. Dyrektor/kierownik gminnej jednostki organizacyjnej wyznacza pracownika, który prowadzi rejestr oraz koordynuje przyjmowanie, załatwianie skarg i wniosków w ramach jednostki.
3. Stanowisko ds. organizacyjnych i obsługi sekretariatu Urzędu Gminy:
- 1) zbiera materiały niezbędne do rozpatrzenia skarg i wniosków wpływających do Wójta Gminy oraz opracowuje projekty załatwiania skarg i wniosków,

- 2) przekazuje właściwym organom otrzymane skargi do których załatwienia nie jest właściwy Wójt Gminy,
- 3) odpowiada za prawidłowe przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków,
- 4) przedkłada Sekretarzowi Gminy raz w roku w terminie do 15 stycznia sprawozdanie z rozpatrywania skarg i wniosków.

4. Stanowisko ds. obsługi biura Rady Gminy:

- 1) zbiera materiały niezbędne do rozpatrywania skarg i wniosków oraz opracowuje projekty uchwał związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków przez Radę Gminy,
- 2) przekazuje właściwym organom otrzymane skargi do których rozpatrzenia nie jest właściwa Rada Gminy,
- 3) odpowiada za prawidłowe przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy,
- 4) przedkłada Przewodniczącemu Rady Gminy raz w roku w terminie do 15 stycznia sprawozdanie z rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 6. Dyrektorzy/kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych zobowiązani są:

- 1) dokonywać jeden raz w roku analizy i oceny rozpatrywania skarg i wniosków w kierowanej przez siebie jednostce,
- 2) dokonywać bieżącej kontroli w zakresie terminowości oraz sposobu załatwiania skarg i wniosków przez wyznaczonych pracowników, ze szczególnym zwróceniem uwagi na wyczerpujące i wnikliwe zbadanie sprawy oraz rozpatrzenie skargi lub wniosku.

§ 7. Urząd Gminy i gminne jednostki organizacyjne prowadzą rejestry skarg i wniosków, zawierające następujące rubryki:

- 1) numer pod którym zarejestrowano skargę lub wniosek;
- 2) datę wpływu skargi lub wniosku do Urzędu;
- 3) datę wpływu do gminnej jednostki organizacyjnej;
- 4) imię, nazwisko i adres do korespondencji albo nazwę i adres siedziby składającego skargę lub wniosek;
- 5) przedmiot skargi lub wniosku;
- 6) datę przekazania oraz oznaczenie gminnej jednostki organizacyjnej, do której przekazano skargę lub wniosek w celu rozpoznania albo datę wysłania odpowiedzi na skargę lub wniosek w celu rozpoznania albo datę wysłania odpowiedzi na skargę lub wniosek;
- 7) określenie adresatów, do których skierowano odpowiedź albo informację o przekazaniu skargi lub wniosku;
- 8) uwagi.

§ 8. Ustala się następujące godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków:

- 1) Wójt - codziennie w godzinach urzędowania;
- 2) Sekretarz - codziennie w godzinach urzędowania;
- 3) dyrektorzy/kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych - codziennie w godzinach urzędowania.

§ 9. 1. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków Kierownictwa Urzędu umieszcza się w widocznym, ogólnie dostępnym miejscu w budynku Urzędu.

2. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez dyrektorów/kierowników gminnych jednostek organizacyjnych umieszcza się w widocznym, ogólnie dostępnym miejscu w siedzibach tych jednostek.

§ 10. 1. W razie złożenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza protokół, który podpisują składający skargę lub wniosek i przyjmujący pracownik.

2. Protokół powinien zawierać w szczególności:

- 1) datę i miejsce sporządzenia;
- 2) imię, nazwisko i adres do korespondencji albo nazwę i adres siedziby składającego;

- 3) zwięzłe określenie przedmiotu skargi lub wniosku;
- 4) wykaz dołączonych do protokołu dokumentów, w przypadku ich dołączenia;
- 5) podpis składającego skargę lub wniosek;
- 6) podpis pracownika przyjmującego skargę lub wniosek.

3. Na żądanie składającego, pracownik przyjmujący skargę lub wniosek wydaje kopię protokołu.

4. Skargi i wnioski przyjęte do protokołu podlegają odrębnej ewidencji w rejestrze skarg i wniosków.

5. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

6. Skargi i wnioski przyjęte przez członka Kierownictwa Urzędu podlegają ewidencji w rejestrze skarg i wniosków oraz zadekretowaniu w celu rozpatrzenia i przygotowania projektu odpowiedzi.

§ 11. 1. Jeżeli przepisy szczególne nie stanowią inaczej, skargi i wnioski rozpatrują:

1) Wójt - w sprawach dotyczących Sekretarza i Skarbnika;

2) Sekretarz i Skarbnik - w sprawach przekazanych przez Wójta;

3) dyrektorzy/kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych - w sprawach dotyczących pracowników tych jednostek przekazanych przez Wójta oraz bezpośrednio skierowanych do tych jednostek.

2. O przekazaniu do załatwienia skargi lub wniosku skierowanego do Wójta, Wójt albo upoważniony przez niego członek Kierownictwa Urzędu lub dyrektor/kierownik gminnej jednostki organizacyjnej, odrębnym pismem informuje składającego skargę lub wniosek.

§ 12. Kierownicy i pracownicy Urzędu oraz dyrektorzy/kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych zobowiązani są do przestrzegania terminów załatwiania skarg i wniosków wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego.

WÓJT GMINY
Jacek Brygman
Jacek Brygman