

Zarządzenie Nr 72 /2013

Wójta Gminy Zblewo

z dnia 22 października 2013 r

w sprawie wprowadzenia procedury postępowania z wnioskami i skargami .

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2013 r , poz. 594 ze zmianami)

Zarządza się, co następuje :

§ 1

W Urzędzie Gminy w Zblewie wprowadza się procedurę regulującą sposób postępowania z wnioskami i skargami wnoszonymi przez klientów Urzędu:

Podstawa prawna:

1. Kodeks postępowania administracyjnego- z dnia 14 czerwca 1960 r (t.j. z dnia 30 stycznia 2013 r. Dz.U.z 2013, poz. 267)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., nr 5 , poz. 46) z późniejszymi zmianami.
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011r., Nr 14, poz.67) z późniejszymi zmianami.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy Zblewo wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta Gminy Zblewo, Z-cę Wójta oraz przez Sekretarza Gminy Zblewo w siedzibie Urzędu Gminy w Zblewie przy ul Główniej 40 w dni robocze w godz. urzędowania UG.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy Zblewo oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.

4. Pracownik Urzędu Gminy Zblewo, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Z-cy Wójta Gminy lub Sekretarzowi Gminy.
5. W Urzędzie Gminy Zblewo prowadzony jest rejestr skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. W urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
8. W urzędzie sporządzane jest sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.
9. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy w Zblewie prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Z-ca Wójta Gminy Zblewo lub Sekretarz Gminy Zblewo. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, urząd wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Gminy Zblewo, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przestać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
4. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco. Wójt Gminy rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Wójt Gminy lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
4. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
5. W terminie 7 dni należy:
 - przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.

- przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości,
- przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
- przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- przesłać się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- przesłać odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

§ 2

Wzory stosowanych formularzy określają załączniki do niniejszego Zarządzenia:

Załącznik 1 ; Protokół przyjęcia skargi ustnej

Załącznik 2 ; Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego dotyczącego /skargi/wniosku/

Załącznik 3 ; Rejestr skarg i wniosków

Załącznik 4 ; Zestawienie skargi wniosków

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 22 października 2013 r.




Wójt Gminy
Krzysztof Trawicki

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w..... nrw.....,
w dniu

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

[illegible]

(podpis osoby wnoszącej skargę)

(podpis pracownika przyjmującego skargę

)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....

(Nazwisko i Imię, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr.....

Znak sprawy.....

Złożonej
przez.....
.....

(Nazwisko i Imię osoby wnoszącej skargę)

A dotyczącej: (wskazane zarzuty)

1.
.....
.....

2.
.....
.....
.

3.
.....
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....
.....

REJESTR SKARG I WNIOSEKÓW

[illegible]

ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW

Lp.		Wyszczególnienie		Rozpatrzone w okresie sprawozdawczym		Sposób załatwienia		Pozostało do załatwienia	
Złożone za pośrednictwem urzędu		Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	Pozytywny	Negatywny	Inny	Ogółem	W tym przeterminowanych	
					Skargi				
2.					Wnioski				
3.					Razem				