

ZARZĄDZENIE Nr 48/2011

WÓJTA GMINY Osiek

z dnia 30 grudnia 2011 r.

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Osieku.

Na podstawie art. 33 ust.2 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz.1591 z późn.zm) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Osieku, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY W OSIEKU

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity : Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071),
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).
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).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy w Osieku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta Gminy Osiek oraz przez Zastępcę Wójta w siedzibie Urzędu Gminy w Osieku przy ul. Kwiatowej 30 w godzinach pracy urzędu tj. od godz. 7⁰⁰ do godz.15⁰⁰ oraz w każdą środę tygodnia w godzinach od godz. 15⁰⁰ do godz. 16⁰⁰ po uprzednim telefonicznym zgłoszeniu.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy w Osieku 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. Wzór protokołu , o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik nr 3.
5. Pracownik Urzędu Gminy w Osieku, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności , obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Wójtowi Gminy, Zastępcy Wójta/Sekretarzowi Gminy.
6. W Urzędzie Gminy w Osieku prowadzone są rejestry:
 - a) Rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury,
 - b) Szczegółowy rejestr w postaci zestawienia skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 2.
7. Skargi i wnioski przyjmuje i koordynuje rozpatrywanie, prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i obsługi rady gminy.
8. 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.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,

- dane nadawcy,
 - adres nadawcy,
 - przedmiot sprawy,
 - sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - data załatwienia skargi/wniosku,
 - uwagi.
10. W urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
 11. Stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i obsługi rady gminy sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.
 12. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Osiek prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Sekretarz Gminy, po czym po zadekretowaniu przekazuje na stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i obsługi rady gminy.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i bhp 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.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Gminy w Osieku, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. 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.
6. 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. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 5 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, (załącznik nr 4)

- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.
 6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. 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,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Osieku następujące klasyfikacje:

1. 150 - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe),
Kategoria archiwalna A,
2. 151 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5.

Załączniki:

- 1) rejestr skarg i wniosków
- 2) zestawienie skarg i wniosków
- 3) protokół przyjęcia skargi ustnej
- 4) notatka służbowa
- 5) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

| Lp. | Data wpływu | Dane nadawcy | Adres nadawcy | Przedmiot sprawy | Sposób załatwienia | Data załatwienia | Uwagi |
|------------|--------------------|---------------------|----------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------|
| | | | | | | | |

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W..... nrW..... , w dniu

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

| Zarzut | Argumenty, fakty, data | Źródła informacji (świadek, dokument) |
|--------|------------------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(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: (wskazać 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:

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

IMIENNY WYKAZ OSÓB OPRAWNIONYCH DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

| Lp. | Nazwisko i Imię | Stanowisko |
|-----|---------------------|--|
| 1. | Kurowska Stanisława | Wójt Gminy Osiek |
| 2. | Patan Irena | Zastępca Wójta / Sekretarz Gminy Osiek |
| 3. | Chabowska Joanna | Stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i obsługi rady gminy. |