

ZARZĄDZENIE NR 178/18
Wójta Gminy Zaręby Kościelne
z dnia 23 marca 2018 roku

W sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Zaręby Kościelne

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2017r., poz.1257 ze zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (DZ. U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67) zarządzam co następuje:

§ 1. 1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Zaręby Kościelne i Rady Gminy Zaręby Kościelne.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się także do skarg i wniosków przekazanych Wójtowi Gminy i Radzie Gminy do załatwienia według właściwości.

§ 2. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Wójt Gminy – w każdą środę od 13⁰⁰ do 16⁰⁰ po wcześniejszym ustaleniu terminu.
2. Sekretarz – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
3. Przewodniczący Rady – w czwartki od 13⁰⁰ do 15⁰⁰, po wcześniejszym ustaleniu terminu.
4. Kierownicy Referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
5. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§ 3. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy i Rady Gminy:

- 1) Pisemnie na adres: Urząd Gminy Zaręby Kościelne, ul. Kowalska 14, 07-323 Zaręby Kościelne
- 2) Faxem na nr: 86 270 62 00
- 3) w formie elektronicznej na adres: ugzar@post.pl
- 4) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/ wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa załącznik do niniejszego Zarządzenia.

4. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 4. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretariat Gminy.

2. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona znakiem sprawy.

§ 5. 1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi i wniosku przechowywany jest u Sekretarza Gminy w sposób ułatwiający kontrole przebiegu i terminu ich załatwienia.

2. Sekretarz Gminy po założeniu sprawy dotyczącej skargi lub wniosku przekazuje ją do załatwienia właściwemu Referatowi Urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub organowi gminy. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

3. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy różnych spraw – należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.

4. Jeżeli osoba, która otrzyma skargę lub wniosek, uzna iż nie jest właściwa od ich rozpatrzenia, jest zobowiązana wrócić w tym samym dniu skargę lub wniosek do Sekretarza Gminy.

§ 6. 1. Kierownik Referatu lub samodzielne stanowiska po otrzymaniu zarejestrowanej skargi i wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

2. Do rozpatrzenia skarg lub wniosków należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

§ 7. Załatwienie skargi i wniosku polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
- 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,
- 4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

§ 8. 1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg i wniosków podpisują:

- 1) Wójt lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy,
- 2) Przewodniczący Rady Gminy – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi i wniosku jest Rada Gminy.

2. Na odpowiedziach na skargi lub wnioski należy umieszczać adnotacje o dacie ich wysyłki.

§ 9. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji, dotyczącą ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 10. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
3. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych

§ 11. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarz Gminy.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy

mgr Józef Rostkowski

.....
(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/ wniosku

przez wniesionej (go) w dniu

..... w Urzędzie Gminy Zaręby Kościelne przez

.....
Zamieszkałego (ej) w

Treść skargi/ wniosku:

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

Wnoszący skargę/ wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Skarżącego/ wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia sprawy.

Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej się/ wnioskodawcy.

.....
(imię i nazwisko przyjmującego skargę/ wniosek)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/ wniosek)