

ZARZĄDZENIE Nr 56 a /2019

z dnia 01 sierpnia 2019r.

w sprawie organizacji, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie art.30 ust.1, art.31 i art.33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U.2019r., poz.506 ze zm.) i art. 223§ 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego(Dz.U.z 2018r. , poz.2096 ze zm.), w związku z Rozporządzeniem 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

Niniejszym wprowadzam do stosowania „Instrukcję w sprawie organizacji, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Solcu nad Wisłą”, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

W G J T
mgr M. Szymczyk

Rozdział I

Postanowienia ogólne.

§ 1

1. Skargi i wnioski wpływające do urzędu są rozstrzygane zgodnie z właściwością określoną w odrębnych przepisach.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - 1) Wójta –w poniedziałki od godz. 10⁰⁰ do godz. 16⁰⁰;
 - 2) Sekretarza Gminy – codziennie:
 - a) poniedziałek od godz. 7³⁰ – 16⁰⁰
 - b) wtorek – czwartek od godz. 7³⁰ – 15³⁰,
 - c) piątek od godz. 7³⁰ – 15⁰⁰.
 - 3) Kierowników Referatów – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu.
3. O tym, czy pismo jest skargą wnioskiem czy petycją , decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna, w tym w szczególności tytuł pisma.
4. Wszelkich czynności materialno-technicznych dotyczących złożonych skarg i wniosków, polegających w szczególności na pozostawieniu skargi lub wniosku bez rozpoznania według właściwości, dokonuje podmiot do którego skarga, wniosek wpłynęły.
5. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez właściwe organy, w terminach określonych w Kodeksie.
6. Wszystkie skargi i wnioski kierowane do Wójta Gminy, podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt i obejmują następujące dane:
 - a) numer porządkowy,
 - b) datę wpływu skargi ,wniosku,
 - c) oznaczenie podmiotu wnoszącego skargę , wniosek (dane osobowe, adres),

- d) przedmiot skargi, wniosku,
- e) obowiązujący termin rozpatrzenia,
- f) jednostkę organizacyjną gminy, referat Urzędu, do której skarga, wniosek została skierowana,
- g) faktyczną datę rozpatrzenia,
- h) znak sprawy,
- i) imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi, wniosku.

7. Odpowiedzialny za rejestrację skarg i wniosków pracownik, na bieżąco informuje Sekretarza Gminy o toku rozpatrywania skarg i wniosków a także o upływie terminów przewidzianych na ich rozpatrzenie.

Rozdział II

Formy i tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) w formie pisemnej, na adres urzędu gminy lub osobiście w Sekretariacie urzędu w godzinach pracy;
 - b) za pomocą środków komunikacji elektronicznej (na adres: gmina @solec.pl);
 - c) ustnie (przyjmowane przez Wójta lub Sekretarza Gminy, obowiązek sporządzenia protokołu). Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Podmiot do którego wpłynęła skarga lub wniosek, dokonuje wstępnej kwalifikacji skargi lub wniosku w zakresie ustalenia właściwości w sprawie oraz spełnienia przez złożoną skargę lub wniosek warunków formalnych.
3. W przypadku stwierdzenia, że rozpatrzenie skargi lub wniosku nie należy do podmiotu do którego skarga lub wniosek wpłynęły, podmiot ten niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek organowi właściwemu.
4. W przypadku stwierdzenia, iż złożona skarga lub wniosek nie spełnia wymogów formalnych, organ właściwy wzywa niezwłocznie w formie pisemnej wnoszącego skargę lub wniosek do stosownego uzupełnienia pisma w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, iż nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. W przypadku stwierdzenia, iż złożona skarga lub wniosek nie zawiera adresu podmiotu wnoszącego, organ właściwy pozostawia sprawę bez rozpatrzenia, czyniąc stosowną adnotację w aktach w formie notatki służbowej podpisanej przez sporządzającego ją pracownika.

§3

1. Jeżeli dla merytorycznego rozpoznania skargi lub wniosku niezbędne jest uzyskanie wyjaśnień od komórki organizacyjnej urzędu, jednostki organizacyjnej gminy, wiedzy specjalistycznej, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie spraw skarg i wniosków , zwraca się o udzielenie stosownych wyjaśnień, przekazując kopię pisma zawierającego skargę lub wniosek.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje w/w według jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie pozostałym podmiotom, zawiadamiając o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku wnoszącego skargę lub wniosek .
3. Skargi i wnioski dotyczące pracowników urzędu, rozpatruje Wójt, Sekretarz Gminy.

§ 4

Jeżeli organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Kierownik Referatu (pracownik na samodzielny stanowisku) :

1. Kopie korespondencji prowadzonej z wnoszącym skargę lub wniosek w toku rozpatrywania sprawy, przekazuje się do Rejestru Skarg i Wniosków celem dołączenia do akt sprawy.
2. Obowiązkiem komórki organizacyjnej urzędu, której dotyczy złożona skarga lub wniosek , jest przekazanie na stanowisko osoby odpowiedzialnej w urzędzie za prowadzenie skarg i wniosków, informacji o sposobie i terminie załatwienia sprawy.

§ 5

Merytoryczne rozstrzygnięcie skargi lub wniosku, polega na:

1. Uznaniu skargi lub wniosku za uzasadniony, z ewentualnymi uwagami, zaleceniem dla podmiotów właściwych co do sposobu postępowania w sprawie będącej przedmiotem skargi lub wniosku,
2. Uznaniu skargi lub wniosku za nieuzasadniony, jeżeli zarzuty skargi lub twierdzenia wniosku nie znajdują potwierdzenia w toku ich rozpatrywania,
3. Podtrzymania swojego poprzedniego stanowiska o uznaniu skargi za nieuzasadnioną w przypadku przewidzianym w Kodeksie.

§ 6

1. Organ właściwy dla rozpoznania skargi lub wniosku zawiadamia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub wniosku zawiadomienie musi zawierać uzasadnienie merytoryczne i prawne.
2. Na egzemplarzu odpowiedzi pozostającej w aktach merytorycznej komórki oraz na stanowisku ds. skarg i wniosków znajdują się następujące adnotacje: imię i nazwisko

- pracownika, data sporządzenia pisma, podpis sporządzającego odpowiedź pracownika, podpis osoby zatwierdzającej.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie skarg i wniosków ponoszą , Kierownicy Referatów, osoby na samodzielnych stanowiskach pracy oraz pozostali pracownicy Urzędu- zgodnie z indywidualnymi zakresami obowiązków służbowych.

Rozdział III
Postanowienia końcowe

§ 7

Przepisy niniejszej procedury stosuje się odpowiednio do interwencji zgłaszanych ustnie lub pisemnie do Urzędu z następującymi zastrzeżeniami:

1. Zgłaszający interwencję ustnie może otrzymać niezwłocznie stosowne wyjaśnienia lub informacje – wówczas procedurę uznaje się za zakończoną, fakt ten odnotowuje się w protokole.
2. Interwencje nie podlegają rejestracji.

WÓJT
mgr Marek Szymczyk

Załącznik nr 2

do Zarządzenia Nr .../2019

z dnia2019r.

Protokół

**z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, interwencji,
w dniuw Urzędzie Gminy w Solcu nad Wisłą.**

Pan/i/zamieszkały/a/ w
....., nr tel.

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę, wniosek, interwencję

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

.....

Podpis przyjmującego skargę, wniosek , interwencję

.....

Podpis przyjmującego skargę, wniosek ,
Interwencję

Przekazano do komórki organizacyjnej.....

Termin udzielenia odpowiedzi

Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków.

L.p.	Zakres spraw do realizacji:	Sposób realizacji:	Termin realizacji:	Uwagi:
1.	Podstawa prawna:	Dział VIII KPA(art.221-247) oraz Skargi R.		
2.	Przedmiot skargi i wniosku: -zaniedbanie, nienależyte wykonanie zadań, naruszenie praworządności, przewlekłe załatwianie spraw. Wniosek : ulepszenie organizacji urzędu.			
3.	Zakres uprawnień z zakresu nadzoru wpisany do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.	Zapis w Regulaminie Organizacyjnym, bez konieczności upoważnienia, dla kierowników referatów i Sekretarza Gminy.		Zadania z zakresu nadzoru- w zakresie czynności Sekretarza Gminy. Uregulowania zawarte w zakresie czynności muszą być spójne z zapisami w regulaminie organizacyjnym.
4.	Rola Sekretarza Gminy w rozpatrywaniu skarg i wniosków.	1. Prowadzenie spraw przez wyznaczonego pracownika a nadzór przez Sekretarza. 2. Analizowanie przyczyn i propozycja ich usunięcia.		
5.	Kompetencje Sekretarza Gminy w związku z powierzonym nadzorem.	Decyzja Wójta Gminy. 1. Kontrola terminowości. 2. Sprawdzanie merytorycznej poprawności. 3. Koordynacja rozpatrywania skarg. 4. Kontrola poprawności prowadzonego rejestru. 5. Kontrola wyznaczonych dni.		

		6. Analiza przyczyn powstawania nieprawidłowości. 7. Opracowanie i przedkładanie wójtowi wniosków z nadzoru.			
6.	<i>Informacja o przyjmowaniu w sprawach skarg i wniosków.</i>	1. Czytelna i widoczna informacja w urzędzie i jednostkach podległych. 2. K-k jednostki raz w tygodniu. 3. Dni i godziny dostosowane do potrzeb ludności.			
7.	<i>Organizacja przyjmowania skarg i wniosków.</i>	1. Sposób rejestracji i przechowywania. 2. Kontrola przebiegu i terminów. Obieg pomiędzy pracownikami. 3. Wyznaczanie zastępstwa za nieobecnego pracownika.			
8.	<i>Prowadzenie rejestrów skarg i wniosków.</i>	1. Poprawność kwalifikowania pism. 2. Nadawanie numeracji wg Instr. Kancel. 3. Czytelność i staranność rejestru.		Zgodnie z Instr. Kancelaryjną. (np. OS.1510.1.2016)	
9.	<i>Terminowość załatwienia sprawy.</i>	1. Bez zbędnej zwłoki. 2. Poinformowanie skarżącego przesunięciu terminu odpowiedzi przed upływem miesięcznego terminu do załatwienia sprawy.	Nie później niż w ciągu 1 m-ca.		
10.	<i>Nadzór nad sposobem załatwienia spraw.</i>	1. Art. 239 KPA bezzasadność skargi. 2. Nadzór nad rzetelnością załatwienia skarg. 3. Zwrotne potwierdzenie wysłanej odpowiedzi na skargę.			
11.	<i>Przechowywanie spraw.</i>	1. Kompletność przechowywanej dokumentacji.			Zgodnie z Instr. Kanc.
12.	<i>Nadzór nad załatwianiem skarg i wniosków.</i>	1. W ramach kontroli wewnętrznej.			