

Zarządzenie Nr 1/2017

Wójta Gminy Tyrawa Wołoska
z dnia 2 stycznia 2017 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy w Tyrawie Wołoskiej**

Na podstawie art. 33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 z 2002 r. poz. 46)

Zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Tyrawie Wołoskiej stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Tyrawa Wołoska.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY
inż. Jan Chowaniec

Procedura

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Tyrawie Wołoskiej

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz.23 z późn. zm.);
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 2011 r. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie wniosków

1. W Urzędzie Gminy w Tyrawie Wołoskiej wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta Gminy Tyrawa Wołoska w siedzibie Urzędu Gminy w Tyrawie Wołoskiej w każdy poniedziałek i środę tygodnia w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰.
2. Przy wejściu do urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja dotycząca 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 Tyrawie Wołoskiej, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Wójtowi Gminy lub Sekretarzowi Gminy.
6. W Urzędzie Gminy w Tyrawie Wołoskiej prowadzone są:
 - 1) rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury;
 - 2) szczegółowy rejestr w postaci skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 2.
7. Skargi i wnioski przyjmuje, koordynuje ich rozpatrywanie, prowadzi rejestr oraz postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą Referent ds. organizacyjnych i obsługi Rady Gminy.

8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje związane z mediami oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Rejestr skarg i wniosków i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu;
 - 3) dane nadawcy;
 - 4) adres nadawcy;
 - 5) przedmiot sprawy;
 - 6) sposób załatwienia;
 - 7) data załatwienia;
 - 8) uwagi.
10. W Urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
11. Referent ds. organizacyjnych i obsługi Rady Gminy sporządza sprawozdanie roczne o załatwionych skargach i wnioskach.
12. Referent ds. organizacyjnych i obsługi Rady Gminy prowadzi oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Tyrawa Wołoska.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Sekretarz Gminy, po zadekretowaniu przekazuje Referentowi ds. Organizacyjnych 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, Referent ds. organizacyjnych i obsługi Rady Gminy wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi lub wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Gminy w Tyrawie Wołoskiej należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przestać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podległych rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco: Wójt Gminy rozpatruje sprawy należące do jego właściwości a pozostałe sprawy 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 i wnioski rozpatruje Wójt Gminy lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg i wniosków zawiera załącznik nr 5 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skarg i wniosków sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 4;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi lub wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego skargę lub wniosek, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru);
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku;
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została rozpatrzona 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 skargi wniosków

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:
 - 1) przestać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana niewłaściwie,

- 2) przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ do jej rozpatrzenia lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku, z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej skargę lub wniosek o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub 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 Tyrawie Wołoskiej następujące klasyfikacje:

1. 1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe), kategoria archiwalna A;
2. 1511 – 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/wniosku

W dniu W
(jednostka organizacyjna Urzędu)

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

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

Zarzut/wniosek	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji

Wykaz dokumentów załączonych do skargi/wniosku.

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

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

.....
(Podpis pracownik przyjmującego skargę)

Notatka służbowa

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....
(Nazwisko i imię, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku nr.....

Znak sprawy.....

Złożonej (ego) przez
(Nazwisko i imię wnoszącego skargę/wniosek)

Dotyczącej (wskazać zarzuty):

1.
2.
3.

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

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

(podpis i stanowisko służbowe)

**Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpoznania skarg
i wniosków**

Lp.	Nazwisko i imię	Stanowisko
1	Jan Chowaniec	Wójt Gminy
2	Marian Kurasz	Sekretarz Gminy

