

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Postanowienia ogólne

§1

1. Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obywateli na działalność Urzędu, jego pracowników oraz na działalność jednostek organizacyjnych gminy.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2000 roku Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 roku Nr 5, poz. 46).

§2

Ilekoć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

1. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Psary;
2. Kierownikowi jednostki – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Psary;
3. Kpa – należy przez to rozumieć Kodeks Postępowania Administracyjnego.

§3

1. Zgodnie z art. 227 Kpa przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Zgodnie z art. 241 Kpa przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Przyjmowanie obywateli

§4

1. Wójt przyjmuje obywateli w ramach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰.

2. Pozostali pracownicy Urzędu, w tym: Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy i Skarbnik Gminy, przyjmują obywateli w godzinach pracy Urzędu.

Przyjmowanie skarg

§5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§6

1. Skargi wpływające do Urzędu, o ile spełniają przesłanki określona w §3 pkt 1, podlegają wpisowi do centralnego rejestru skarg i wniosków, prowadzonego przez osobę na stanowisku ds. obsługi kancelaryjnej.
2. Centralny rejestr skarg i wniosków prowadzi osoba zatrudniona na stanowisku ds. obsługi kancelaryjnej.
3. Osoba zatrudniona na stanowisku ds. obsługi kancelaryjnej nadaje skardze kolejny numer.

Rozpatrywanie skarg

§7

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7. dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§8

1. Przed przystąpieniem do rozpatrzenia skargi należy sprawdzić, czy skarga została wpisana do centralnego rejestru skarg i wniosków, o którym mowa w § 6.
2. Osoba zatrudniona na stanowisku ds. obsługi kancelaryjnej przekazuje oryginał skargi do Sekretarza Gminy celem zadekretowania.
3. Merytoryczne rozpatrywanie i załatwianie skarg należy do pracownika właściwego ze względu na przedmiot sprawy, wskazanego przez Sekretarza Gminy.

4. Osoba wskazana przez Sekretarza do załatwienia sprawy otrzymuje kserokopię pisma, a oryginał pozostaje u pracownika ds. obsługi kancelaryjnej.
5. Pracownik aktualnie rozpatrujący skargę niezwłocznie zawiadamia Sekretarza Gminy o przypadku ewentualnej zmiany pracownika właściwego do rozpatrzenia i załatwienia skargi.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
7. W przypadku, gdy skarga dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku pracowników lub w sprawach spornych, Sekretarz Gminy wyznacza pracownika wiodącego odpowiedzialnego za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi.

§9

Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie sprawy zobowiązani są do:

1. Zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego.
2. Przygotowania projektu odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze w sposób wyczerpujący z uwzględnieniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.
3. Udzielenia odpowiedzi we właściwym terminie, wynikającym z Kpa.

§10

1. Pracownik odpowiedzialny za załatwienie sprawy przedkłada projekt odpowiedzi bezpośredniemu przełożonemu, celem uzgodnienia ostatecznej treści.
2. Projekt odpowiedzi winien być zaparafowany przez osobę sporządzającą.
3. Projekt odpowiedzi sporządza się w odpowiedniej ilości egzemplarzy, tak aby jeden egzemplarz pozostał w aktach pracownika ds. obsługi kancelaryjnej, jeden egzemplarz pozostał w aktach pracownika merytorycznego, a pozostałe egzemplarze trafiły do strony lub stron wnoszących skargę.
4. Po uzgodnieniu wszystkie egzemplarze projektu odpowiedzi przekazywane są Wójtowi do podpisania.

§11

1. Za przygotowanie odpowiedzi do wysłania odpowiedzialny jest pracownik merytoryczny.
2. Odpowiedź na skargę wysyłana jest za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Postanowienia końcowe

§12

Traci moc Zarządzenie Nr 0152/4/2003 Wójta Gminy Psary z dnia 27 stycznia 2003 roku w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Psary.

W O J T

Marian Koziel