

Zarządzenie Nr 120.114.2015
Wójta Gminy Psary
z dnia 04 listopada 2015r.

w sprawie: wprowadzenia „Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków”.

Na podstawie: art. 33 ust. 3 Ustawy z dnia 8 marca 1990r. O samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2015, poz. 1515), art. 221 Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz Rozporządzenia 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
§1

Wprowadzić w Urzędzie Gminy Psary „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków” stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2

Zobowiązać wszystkich pracowników do bezwzględnego przestrzegania zasad określonych w „Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków”.

§3

Powierzyć wykonanie Zarządzenia Sekretarzowi Gminy.

§4

Traci moc Zarządzenie Nr 0152/50/2007 Wójta Gminy Psary z dnia 17.12.2007r. w sprawie wprowadzenia „Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

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 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46).

§2

1. Zgodnie z art. 227 Kodeksu Postępowania Administracyjnego 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 Kodeksu Postępowania Administracyjnego przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Zgodnie z art. 222 Kodeksu Postępowania Administracyjnego o tym czy pismo skierowane do Urzędu Gminy Psary jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Przyjmowanie obywateli

§3

1. Wójt Gminy Psary przyjmuje obywateli w ramach skarg i wniosków w każdy poniedziałek **od godz. 13.30. do godz. 16.00.**
2. Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy i Skarbnik Gminy przyjmują obywateli w godzinach pracy Urzędu.
3. Pracownik na stanowisku ds. obsługi sekretariatu i spraw organizacyjnych prowadzi Rejestr interesantów przyjmowanych przez Wójta Gminy Psary w ramach skarg i wniosków.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§4

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.
4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§5

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy, o ile spełniają przesłanki określone w §2 pkt 1, 2, 3 podlegają wpisowi do centralnego rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez pracownika na stanowisku ds. obsługi sekretariatu i spraw organizacyjnych.
2. Pracownik ds. obsługi sekretariatu i spraw organizacyjnych nadaje skardze lub wnioskowi kolejny numer akt sprawy zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt:
 - ROIX.1510... - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe)
 - ROIX.1511... - skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości
3. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę Gminy również podlegają wpisowi do centralnego rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez pracownika na stanowisku ds. obsługi sekretariatu i spraw organizacyjnych.
4. Pracownik ds. obsługi Biura Rady i archiwum nadaje skardze lub wnioskowi rozpatrywanemu przez Radę Gminy kolejny numer akt sprawy zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt:
 - ROIV.1510... - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe),
 - ROIV.1511... - skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§6

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Skargi i wnioski wniesione drogą elektroniczną również muszą zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego – w innym wypadku pozostawia się je bez rozpoznania. Skargi i wnioski złożone w drodze elektronicznej, nie zawierające adresu jako miejsca doręczenia przesyłki nie spełniają wymogów stawianych skargom, pomimo znanego nam adresu e-mailowego.
3. Skargi i wnioski, które nie spełniają powyższych przesłanek, a zawierają istotne

informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach mogą stać się podstawą do wszczęcia postępowania kontrolnego, lecz o jego wynikach nie zostanie powiadomiony skarżący ze względu na brak danych.

4. 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.

5. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek, 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 zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

6. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi w trybie art. **231 k.p.a.**, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ. Również w przypadku skargi, która skierowana została do Wójta Gminy, a organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Rada Gminy.

8. Odmowne załatwienie skargi oznacza zarówno jej zwrot skarżącemu, przekazanie skargi zgodnie z właściwością, odrzucenie, oddalenie czy pozostawienie bez rozpoznania. W związku z czym zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. **239 k.p.a.**

§7

1. Przed przystąpieniem do rozpatrzenia skargi należy sprawdzić czy skarga została wpisana do centralnego rejestru skarg i wniosków, o którym mowa w §5.

2. Merytoryczne rozpatrywanie i załatwianie skarg należy do pracownika właściwego ze względu na przedmiot sprawy, wskazanego przez Sekretarza Gminy poprzez dekretną pisma.

3. Pracownik wskazany przez Sekretarza Gminy do załatwienia sprawy otrzymuje kserokopię pisma wraz z nadanym numerem sprawy przez pracownika ds. organizacyjnych i obsługi sekretariatu. Oryginał pisma pozostaje u pracownika ds. organizacyjnych i obsługi sekretariatu.

4. Pracownik aktualnie rozpatrujący skargę niezwłocznie zawiadamia Sekretarza Gminy o przypadku ewentualnej zmiany pracownika właściwego do rozpatrzenia i załatwienia skargi.

5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.

6. 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.

§8

Pracownicy odpowiedzialni merytorycznie za 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.

§9

1. Pracownik odpowiedzialny za załatwienie sprawy przedkłada projekt odpowiedzi bezpośredniemu przełożonemu, celem uzgodnienia ostatecznej treści.
2. Odpowiedź winna być zaparafowana przez pracownika sporządzającego. Odpowiedź sporządza się w odpowiedniej ilości egzemplarzy, tak aby jeden egzemplarz pozostał w aktach pracownika ds. organizacyjnych i obsługi sekretariatu, a drugi w aktach pracownika merytorycznego, natomiast pozostałe egzemplarze trafiły do strony lub stron wnoszącego skargę.
4. Po uzgodnieniu projekt odpowiedzi przekazywany jest Wójtowi do podpisania.

§10

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