

Zarządzenie nr 9/2011
Wójta Gminy Czernikowo

z dnia 14 marca 2011 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Czernikowo i gminnych jednostkach organizacyjnych.

Na podstawie Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego - ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity - Dz. U. z 2000 r. nr 98 poz.1071 z późniejszymi zmianami), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 poz. 46);

zarządzam:

wprowadzić następujące jednolite zasady przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków obywateli.

§ 1

Przyjmowanie obywateli

1. **Wójt Gminy, jego Zastępca lub Sekretarz przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 12 - 16 - tej.**
2. **Pracownicy Urzędu Gminy oraz gminnych jednostek organizacyjnych przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu i jednostek gminnych.**
3. Sekretarz gminy prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków.
4. Polecenia kierownictwa Urzędu dotyczące sposobu załatwiania spraw obywateli przekazywane są pracownikom merytorycznie odpowiedzialnym za dziedzinę, której dotyczy skarga lub wniosek.

§ 2

Rejestrowanie skarg i wniosków

1 .W centralnym rejestrze skarg i wniosków ewidencjonowane są wszystkie sprawy wpływające do Urzędu Gminy w Czernikowie w formie pisemnej, telefaksowej, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, które odpowiadają treści art. 227 Kpa, czyli tzw. definicji skargi powszechnej. Treść takich skarg musi wskazywać na:

- zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadania przez poszczególne jednostki organizacyjne lub ich pracowników,
- naruszenie praworządności lub interesów obywateli składających skargę,
 - przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,

2. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi:

- na decyzje ostateczne, które w zależności od treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, stwierdzenie nieważności, uchyleń lub zmiany decyzji,
 - podlegające rozstrzygnięciu przez Naczelny Sąd Administracyjny,
 - dotyczące spraw pracowników wynikających ze stosunku pracy, które podlegają ewidencji w rejestrze prowadzonym przez pracownika ds. kadr,
 - których kopie skierowano do Urzędu, a adresatami były inne instytucje.
 - skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego są rejestrowane, ale pozostawia je się bez rozpoznania.
3. Poza rejestrem centralnym rejestrowane są również krytyczne notatki prasowe, których wykaz prowadzi i załatwia:
 - w Urzędzie Gminy - pracownik do spraw organizacyjnych i ewidencji gospodarczej,
 - w gminnych jednostkach organizacyjnych - pracownik wyznaczony przez Kierownika jednostki.
 4. W przypadku, gdy skarga dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku jednostek organizacyjnych, Wójt ustala jednostkę wiodącą odpowiedzialną za merytoryczne i terminowe udzielenie wyjaśnień i sam udziela zbiorczej odpowiedzi.
 5. Sekretarz gminy prowadzący rejestr centralny oznacza na skardze termin załatwienia i przekazuje ją niezwłocznie do merytorycznego rozstrzygnięcia właściwej jednostce.
 6. Korespondencja w sprawie danej skargi musi zawierać numer rejestru centralnego, który uwzględnia symbol jednostki załatwiającej skargę oraz kolejny numer w rejestrze, datę oraz podpis pracownika przygotowującego odpowiedź.

§3.

Załatwianie skarg.

1. Jednostka załatwiająca skargę najpóźniej w terminie 10 dni od dnia otrzymania przekazuje swoje pisemne stanowisko Sekretarzowi Gminy.
- W pisemnym stanowisku (w przypadku zaistnienia nieprawidłowości) jednostka właściwa jest zobowiązana wskazać:
- a) przyczyny wystąpienia nieprawidłowości,
 - b) działania korygujące - zmierzające do wyeliminowania przyczyn zaistniałych nieprawidłowości lub działania zapobiegawcze - mające na celu wyeliminowanie przyczyn potencjalnych nieprawidłowości,
 - c) osobę odpowiedzialną i termin realizacji działań korygujących i zapobiegawczych.
2. Jeżeli jednostka otrzymująca skargę nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, zobowiązana jest niezwłocznie, przekazać ją Sekretarzowi Gminy, który zawiadamia o tym skarżącego albo wskazuje mu organ właściwy do rozpatrzenia jego skargi.
 3. W przypadku skargi zgłoszonej ustnie, przyjmujący zgłoszenie pracownik sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
 4. Kopie odpowiedzi na skargę, po dokonaniu odpowiednich adnotacji w rejestrze centralnym, dotyczących sposobu i terminu załatwienia oraz faktu powiadomienia wszystkich stron przechowywane są wg kolejności wynikającej z rejestru.
 5. Skargi uważa się za załatwione:
 - pozytywnie - gdy zawarte w nich zarzuty zostały potwierdzone w całości lub części,
 - negatywnie - gdy wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia,
 - wyjaśniająco (informacyjnie) - gdy udzielający odpowiedzi nie zajmuje konkretnego stanowiska, informując stronę o trybie załatwienia sprawy (np. o drodze sądowej).

6. Akta załatwianych spraw przechowywane są w sekretariacie lub jednostkach, których sprawa dotyczyła.
7. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych sprawy,
 - udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze wraz z pełnym uzasadnieniem rozstrzygnięcia,
 - terminowego, starannego i wnikliwego załatwienia skarg, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
 - przestrzegania zasady wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.
8. Skargi, które nie wymagają przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i dowodowego powinny być załatwione niezwłocznie, nie później niż w ciągu miesiąca.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:
 - oznaczenie organu (jednostki), od której pochodzi,
 - wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 4

Wnioski

W sprawie rejestrowania i załatwiania wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 2 i § 3 niniejszego zarządzenia.

§ 5

Nadzór i kontrola

1. Nadzór i kontrolę nad załatwianiem skarg wniosków przez poszczególne komórki Urzędu i gminne jednostki organizacyjne sprawuje Sekretarz Gminy poprzez:
 - bieżący nadzór nad terminowością załatwiania spraw ewidencjonowanych w centralnym rejestrze skarg,
 - prowadzenie kontroli przyjmowania, ewidencjonowania oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków.
2. Samodzielne stanowiska pracy i gminne jednostki organizacyjne składają roczne sprawozdania z realizacji niniejszego Zarządzenia **do 31 stycznia za ubiegły rok**. W sprawozdaniu przekazywanym przez jednostkę właściwą powinna znaleźć się analiza wyników podjętych działań doskonalących. Takie informacje powinny też znaleźć się w opracowywanych zbiorczych ocenach i analizach o problematyce i sposobie załatwiania skarg i wniosków. Dokument taki przedstawiany jest do końca lutego Wójtowi Gminy.

§ 6

Jeżeli z analizy skarg i wniosków oraz wyjaśnień jednostek, przeprowadzonych przez Sekretarza Gminy wynika konieczność podjęcia dodatkowych działań doskonalących (korygujących lub zapobiegawczych), ustalone one zostają i przekazane do realizacji zainteresowanym w sposób właściwy dla działań doskonalących podejmowanych w wyniku kontroli.

§ 7

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wojt
mgr inż. Zdzisław Gawroński



PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi - wniosku złożonego ustnie

W dniu 201.... r. w

.....
/ nazwa organu /

Pan/i

Zamieszkały /a/ w ul,

Wnosi ustnie do protokołu skargę - wniosek

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki;

- 1)
- 2)

Wnoszący wskazuje na następujące dowody - wnosi o przesłuchanie następujących świadków:

- 1)
- 2)

Na stronieprotokołu w wierszu

- skreślono

- wpisano wyrazy

Protokół sporządził:.....

podpis wnoszącego