

ZARZĄDZENIE Nr 5/2007

Wójta Gminy Kołbiel
z dnia 10 kwietnia 2007 r.

w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków mieszkańców.

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.) w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów dnia 08 stycznia 2002 r., w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46 z 2006 r) oraz Działu VIII skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam jednolite zasady przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków od mieszkańców stosownie do mieszkańców stosownie do wytycznych, stanowiących załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Zastępcy Wójta Gminy.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY

mgr Adam Budyta

ZASADY W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego (Dział VIII - Skargi i Wnioski), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku (Dz. U. Nr 5 poz. 46).

I. Klasyfikacja skarg i wniosków

1. O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Gminy jest skargą, wnioskiem , czy podaniem decydują Wójt lub Zastępca Wójta, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:

a) skarga

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 kpa).

b) wniosek

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 kpa).

2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania obywateli lub wystąpienia obywateli.

3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

5. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

II PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, dalekopisem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

2. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Gminy powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.

3. Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli powinny być kierowane do Wójta lub Zastępcy Wójta, którzy ustalają, czy pismo zawiera skargę, wniosek, czy też jest podaniem w indywidualnej sprawie.

4. Sprawy zakwalifikowane jako skargi i wnioski stanowią ds. Kadr i Administracji ewidencjonuje w rejestrze skarg i wniosków oraz przekazuje do załatwienia stanowiskom pracy zgodnie z właściwością.

5. Skargi na Wójta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Gminy i rozpatrywane przez Radę Gminy.

6. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
a) Wójta – poniedziałki w godz. 17⁰⁰ - 18⁰⁰

7. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół.

7. 2. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie.

7. 3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia interwencji, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik wpisuje do rejestru skarg i wniosków.

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

III. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Gminy do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawę należącą do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie (do siedmiu dni od otrzymania) właściwym organom z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

2. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Urzędu Gminy nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty stanowią ds. Kadr i Administracji przechowuje w oddzielnej teczce.

3. Jeżeli Urząd Gminy nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik ds. Kadr i Administracji powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przygotować postanowienie w sprawie przekazania skargi lub wniosku do organu właściwego, powiadamiając o tym wnoszącego.

4. Jeżeli skarga lub wniosek nie została wniesiona do organu właściwego, a z treści skargi lub wniosku nie można ustalić adresata, lub kiedy z treści wynika, że adresatem są organy wymiaru sprawiedliwości, należy skargę lub wniosek odesłać wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

5. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu z tym, że na przełożonym ciąży obowiązek zawiadomienia Wójta o sposobie jej załatwienia. O przekazaniu skargi należy powiadomić skarżącego (art 232).

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

7. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

9. Zgodnie z art. 237 § 1 kpa. organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu jednego miesiąca.

10. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone w terminie do 14 dni.

11. Obowiązkiem stanowiska pracy, którego dotyczy wniosek jest przekazanie do stanowika ds. Kadr i Administracji informacji o sposobie i terminie jego załatwienia. Stanowisko ds. Kadr i Administracji sporządza okresowe analizy i przekazuje informacje Wójtowi Gminy.

12. Zgodnie z art.237 § 2 kpa. posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

13. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy (art. 36 kpa)

14. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych (art.38 kpa).

IV. SPOSÓB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARG I WNIOSKI

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę (art. 237 kpa).

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać :

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco),
- podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (art. 238 § 1 kpa).

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne (art. 238 § 1 kpa).

4. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko (art. 239 § 1 kpa). O tym fakcie należy powiadomić organ wyższego stopnia art.239 § 2 kpa).

5. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

V. SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Urzędu Gminy oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje i przechowuje stanowisko ds.Kadr i Administracji w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

2. Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r. z późn. zm. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 056. Rejestr skarg i wniosków oraz analizy i oceny są oznaczone symbolem A. Pozostała dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz prowadzonym nadzorem i kontrolą oznaczona jest symbolem B 3 i oznacza dokumentację o czasowym znaczeniu praktycznym, która po upływie 3 lat podlega brakowaniu.

VI. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁATWIANIEM SKARG I WNIOSKÓW

1. Wojewoda sprawuje nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne (art. 258 § 1 pkt.5).

2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg, wniosków i listów prowadzi Zastępca Wójta , a wynikające wnioski przedstawia Wójtowi Gminy.