

Zarządzenie Nr 87/2015
WÓJTA GMINY WODZISŁAW
z dnia 9 października 2015 r.

w sprawie: zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków i petycji w Urzędzie Gminy w Wodzisławiu.

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U z 2015 r. poz.1515.), art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z póź. zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach(Dz.U z 2014 r. poz.1195) i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) **zarządzam co następuje:**

§ 1.

1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu Gminy w Wodzisławiu są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane zgodnie z przepisami:
 - 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z póź. zm.),
 - 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46),
 - 3) Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67),
 - 4) Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U z 2014 r. poz.1195).

§ 2.

1. W Urzędzie Gminy w Wodzisławiu w sprawach skarg, wniosków i petycji przyjmują:
 - 1) Wójt Gminy Wodzisław - w poniedziałki w godzinach 15.00 – 16.00,
 - 2) Przewodniczący Rady Gminy – po wcześniejszym ustaleniu terminu,
 - 2) Sekretarz Gminy – w czwartki w godzinach 14.30 – 16.30,
 - 3) kierownicy Referatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu,
2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji przez Wójta i Sekretarza po godzinie 15.30 w dni określone w ust.1, odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są codziennie w godzinach pracy Urzędu. Zgłoszenia można dokonać osobiście, telefonicznie pod nr 41 3806118, za pośrednictwem faksu nr: 41 3806120 wew.40 lub poczty elektronicznej na adres: sekretariat@ugwodzislaw.pl.
3. Informację o osobach przyjmujących oraz dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie informacji na tablicy urzędowych obwieszczeń w Urzędzie Gminy i w jednostkach organizacyjnych gminy oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Urzędu Gminy Wodzisław w następujący sposób:
 - 1) pisemnie przesłane pocztą na adres: ul. Krakowska 6, 28-330 Wodzisław lub złożone osobiście na dziennik podawczy w kancelarii,
 - 2) telefonicznie lub faksem na numer: 41 3806118, fax.wew.40,
 - 3) ustnie do protokołu,
 - 4) za pomocą środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu.
2. Skargi, wnioski i petycje składane do Urzędu powinny zawierać: datę, imię i nazwisko lub nazwę i adres wnoszącego, zwięzły opis treści skargi/ wniosku/ petycji, własnoręczny podpis wnoszącego.
3. Skargi wnoszone w interesie innych osób powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.
4. Skargi lub wnioski nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Petycję składa się do Wójta Gminy/ Rady Gminy w trybie określonym w § 3 ust.1 pkt 1-3.
6. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub petycji nie wynika należyte przedmiot sprawy, wzywa się wnoszącego do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/ wniosku/petycji bez rozpoznania.

§ 4.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku, petycji ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Protokół podpisują: wnoszący skargę / wniosek/ petycję i przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący zgłoszenie na żądanie wnoszącego potwierdza złożenie skargi, wniosku lub petycji.
4. W przypadku skargi lub wniosku zgłaszanych telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie informuje wnoszącego skargę lub wniosek o sposobach złożenia, o których mowa w § 3.
5. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez Wójta lub Sekretarza protokół, o którym mowa w ust. 1 sporządza pracownik obsługujący sekretariat.

§ 5.

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy powierza się Sekretarzowi Gminy.
2. Sekretarz wykonuje w sprawach skarg, wniosków i petycji zadania komórki merytorycznej, w rozumieniu § 7 pkt 4 Instrukcji kancelaryjnej, w tym również prowadzi:
 - a) rejestr skarg i wniosków,
 - b) rejestr petycji.
3. Wszystkie skargi /wnioski/ petycje wpływające do Urzędu, niezależnie od sposobu ich wniesienia powinny zostać przekazane Sekretarzowi w celu zarejestrowania.
4. Rejestrowanie skargi /wniosku/petycji w rejestrze polega na nadaniu kolejnego numeru i odnotowaniu go na skardze /wniosku w postaci znaku sprawy.
5. W przypadku skarg /wniosków/ petycji, których załatwienie wymaga udziału więcej niż jednej komórki organizacyjnej Sekretarz pełni funkcje koordynujące i przygotowuje projekt wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi /wniosku/ petycji.

§ 6.

1. Skargi na działalność Wójta rozpatruje Rada Gminy, podejmując w tej sprawie uchwałę.
2. W celu rozpatrzenia skargi, o której mowa w ust. 1 Wójt przedkłada Radzie pisemne wyjaśnienie, w którym odnosi się do zarzutów podniesionych w skardze.

§ 7.

1. Skargi dotyczące pracowników Urzędu Gminy rozpatruje Sekretarz lub inna osoba wskazana przez Wójta.
2. Pracownik, którego dotyczy skarga obowiązany jest złożyć wyjaśnienia, odnoszące się do stawianych mu zarzutów.
3. Osoba, o której mowa w ust. 1 przyjmuje skargę, rozpatruje ją uzyskuje opinie, wyjaśnienia od innych komórek, celem zbadania i wyjaśnienia sprawy, zajęcia stanowiska, przygotowania wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi.

§ 8.

1. Skargi lub wnioski niewłaściwie skierowane przekazywane są organom właściwym zgodnie z art. 231 i 234 kpa. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego lub wskazuje mu jednostkę albo organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, rozpatruje się ją w części dotyczącej właściwości Wójta, a odpis skargi lub wniosku przesyła się niezwłocznie organom właściwym, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek

§ 9.

1. Rozpatrzenie skargi obejmuje czynności przygotowawcze takie jak: kwalifikacja pisma, zbieranie wyjaśnień, zasięganie opinii. Zmierzają one do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowanie materiału niezbędnego do załatwienia sprawy.
2. Załatwienie skargi polega na podjęciu rozstrzygnięcia, wydaniu polecenia lub podjęcia innych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania i zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o sposobie załatwienia.
3. Skargę można pozostawić bez rozpoznania jeżeli nie czyni ona zadość formalnym wymaganiom, a wnoszący nie uzupełnił braków w terminie 7 dni od daty doręczenia zawiadomienia w tej sprawie.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, sposób załatwienia, podpis Wójta, a w przypadku odmownego załatwienia skargi (uznania za nieuzasadnioną) również uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kpa, datę sporządzenia, adresata, podstawę prawną potwierdzającą załatwienie sprawy w trybie działu VIII kpa.

§ 10.

1. Wójt załatwia skargi składane do Urzędu oraz podpisuje zawiadomienia o sposobie ich rozpatrzenia, lub udziela odrębnego upoważnienia do ich podpisania.
2. Skargi załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.
4. Do skarg niezadowolonych w terminie określonym w ust. 2 stosuje się przepisy art. 36 – 38 kpa.

5. Termin jednego miesiąca przeznaczony jest na rozpatrzenie skargi i wysłanie zawiadomienia skarżącemu. Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do Urzędu.
6. W przypadku wystąpienia zwłoki w załatwieniu sprawy, z przyczyn niezależnych od Wójta należy również zawiadomić skarżącego i określić w zawiadomieniu nowy termin załatwienia sprawy. Oznaczenie terminu powinno nastąpić poprzez wskazanie konkretnej daty.

§ 11.

1. Wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W terminie określonym w ust. 1 Wójt zawiadamia wnioskodawcę o swoim stanowisku, a w przypadku uwzględnienia wniosku, także o podjętych działaniach.
3. W przypadku niez załatwienia wniosku w terminie o którym mowa w ust. 1 zawiadamia się wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku i przewidywanym terminie jego załatwienia.

§ 12.

1. Sekretarz odnotowuje w rejestrze sposób i termin załatwienia skargi /wniosku.
2. O sposobie i terminie załatwienia skargi /wniosku osoba, której przekazano skargę /wniosek do rozpatrzenia powiadamia Sekretarza celem odnotowania w rejestrze.
3. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust. 2 prowadzi wewnętrzną teczkę rozpatrywanych przez siebie skarg /wniosków na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej.
4. Po załatwieniu sprawy dokumentacja dotycząca rozpatrywanej skargi /wniosku/ petycji przekazywana jest w oryginale Sekretarzowi.

§ 13.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

