

ZARZĄDZENIE Nr 68/11

Wójta Gminy Ryjewo

z dnia 17 października 2011 roku

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Ryjewie.

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Jednolity tekst: Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn.zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Ryjewie, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt

Józef Gutowski

Załącznik do Zarządzenia Nr 68/11 Wójta Gminy Ryjewo

z dnia 17 października 2011 roku w sprawie procedury

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Urzędzie Gminy w Ryjewie

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE
GMINY W RYJEWIE**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity : Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071),
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., nr 5 , poz. 46).
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011r., Nr 14, poz.67).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy w Ryjewie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta Gminy Ryjewo oraz przez Zastępcę Wójta w siedzibie Urzędu Gminy w Ryjewie przy ul. Lipowej 1 w godzinach pracy urzędu tj. od godz. 7³⁰ do godz.15³⁰ oraz w każdą środę tygodnia w godzinach od godz. 7³⁰ do godz. 16⁰⁰ po uprzednim telefonicznym zgłoszeniu.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy w Ryjewie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu , o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik nr 3.
5. Pracownik Urzędu Gminy w Ryjewie, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności , obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Wójtowi Gminy, Zastępcy Wójta lub Sekretarzowi Gminy.
6. W Urzędzie Gminy w Ryjewie prowadzone są rejestry:
 - a) Rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury,

- b) Szczegółowy rejestr w postaci zestawienia skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 2.
7. Skargi i wnioski przyjmuje i koordynuje rozpatrywanie , prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i bhp.
 8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
 9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - dane nadawcy,
 - adres nadawcy,
 - przedmiot sprawy,
 - sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - data załatwienia skargi/wniosku,
 - uwagi.
 10. W urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
 11. Stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i bhp sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.
 12. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Ryjewo prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Sekretarz Gminy , po czym po zadekretowaniu przekazuje na stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i bhp.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i bhp wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Gminy w Ryjewie, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco. Wójt Gminy 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 zawiadamia równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Wójt Gminy lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 5 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego , (załącznik nr 4)
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:
 - przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
 - przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Ryjewie następujące klasyfikacje:

1. 1510 - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe),
Kategoria archiwalna A,
2. 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5.

Załączniki:

- 1) rejestr skarg i wniosków
- 2) zestawienie skarg i wniosków
- 3) protokół przyjęcia skargi ustnej
- 4) notatka służbowa
- 5) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Dane nadawcy	Adres nadawcy	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia	Data załatwienia	Uwagi

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W..... nrw..... , w dniu

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....
.....
.....
.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....
(Nazwisko i Imię, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr.....

Znak sprawy.....

Złożonej przez.....

(Nazwisko i Imię osoby wnoszącej skargę)

A dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

IMIENNY WYKAZ OSÓB OPRAWNIONYCH DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Nazwisko i Imię	Stanowisko
1.	Gutowski Józef	Wójt Gminy Ryjewo
2.	Słupczyński Sławomir	Zastępca Wójta Gminy Ryjewo
3.	Kubic Małgorzata	Sekretarz Gminy Ryjewo
4.	Konczewska Maria	Stanowisko ds. organizacyjnych, kadr i bhp.