

ZARZĄDZENIE Nr 20/2018

**Wójta Gminy Krasnosielc
z dnia 22 maja 2018 r.**

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy w Krasnosielcu.

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2017 poz. 1257), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870), rozporządzenia 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) oraz rozporządzenia 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. 2011 r. nr 14 poz. 67) zarządza się, co następuje:

ROZDZIAŁ I

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji.

§ 1.

1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Krasnosielc oraz Rady Gminy Krasnosielc.
2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się także do skarg, wniosków i petycji przekazanych Wójtowi Gminy oraz Radzie Gminy do załatwiania według właściwości.

§ 2.

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - a) Wójt Gminy – w każdy wtorek od godz. 8⁰⁰ do 14⁰⁰.
 - b) Sekretarz Gminy – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy tj. od poniedziałku do piątku w godz. 7⁰⁰ – 15⁰⁰.
 - c) Przewodniczący Rady Gminy – w każdy piątek od godz. 11⁰⁰ do 14⁰⁰.
 - d) Kierownicy referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy tj. od poniedziałku do piątku w godz. 7⁰⁰ – 15⁰⁰.
2. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.
3. Jeżeli dni wyznaczone w ust. 1 pkt a, c przypadają w dniu ustawowo wolnym od pracy przyjęcia interesantów odbywają się w następnym dniu roboczym w tych samych godzinach.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) listownie na adres: Urząd Gminy w Krasnosielcu, ul. Rynek 40, 06-212 Krasnosielc,
 - 2) faksem na numer: (029) 717-50-74,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ugkrasnosielc@post.pl,
 - 4) ustnie do protokołu, którego wzór określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

5. Petycje mogą być wnoszone:

- 1) listownie na adres: Urząd Gminy w Krasnosielcu, ul. Rynek 40, 06-212 Krasnosielc,
- 2) faksem na numer: (029) 717-50-74,
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ugkrasnosielc@post.pl.

Rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji.

§ 3.

1. Skargi i wnioski – bez względu na formę ich wniesienia adresowane do Urzędu Gminy podlegają rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. organizacyjnych i kadr. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w rejestrze centralnym, Wójt lub Sekretarz przekazuje ją do załatwienia właściwemu Kierownikowi referatu, pracownikowi na samodzielny stanowisku lub organowi gminy.
3. W referatach i innych równorzędnych komórkach organizacyjnych Urzędu Gminy prowadzone są ewidencje skarg i wniosków wg wzoru zamieszczonego w załączniku nr 3 do niniejszego zarządzenia.
4. Osoby załatwiające sprawę skargi, wniosku lub petycji odpowiadają za terminowe załatwienie sprawy i kompletność akt jej dotyczących.
5. Jeśli skarga, wniosek lub petycja dotyczą różnych spraw – należy je przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.
6. Jeżeli osoba, która otrzyma skargę, wniosek lub petycję uzna, że nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, zobowiązana jest zwrócić dokument w tym samym dniu osobie, która pismo to do niej skierowała.
7. Do rozpatrzenia skargi, wniosku czy petycji należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.
8. Na stronie internetowej urzędu niezwłocznie zamieszcza się informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe petycji (skan), datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody oznaczenie adresata petycji.

§ 4.

Załatwianie skargi, wniosków i petycji polega na:

- 1) Rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
- 2) Ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy.
- 3) Wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i jeśli jest to możliwe przyczyn ich powstania.
- 4) Udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

§ 5.

1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków lub petycji podpisują:
 - a) Wójt lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy,
 - b) Przewodniczący Rady Gminy jeżeli właściwa do rozpatrzenia jest Rada Gminy.
2. Korespondencję dotyczącą skarg, wniosków lub petycji należy traktować jako sprawy pilne i przesyłki specjalne wysyłane listem poleconym bądź za zwrotnym potwierdzeniem odbioru w celu udokumentowania daty ich rozpatrzenia.

§ 6.

Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji oraz terminowością, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącą ich rozpatrzenia sprawuje Sekretarz Gminy.

Przepisy końcowe.

§ 7.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Rozporządzenia 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,
4. Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 8.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 9.

Traci moc Zarządzenie Nr 10/00 Wójta Gminy Krasnosielc z dnia 5 grudnia 2000 r. w sprawie organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 10.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT
Paweł Ruszczyński

.....
(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku

Wniesionego/ej w dniu przez

zamieszkałego (-łą) w

Treść skargi/wniosku:

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

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia sprawy.

Protokół został sporządzony zgodnie z § 6 Rozporządzenia 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).

.....
(imię i nazwisko przyjmującego skargę/wniosek)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 22/2018
Wójta Gminy Krasnosielc
z dnia 22 maja 2018 r.

[illegible]

Załącznik Nr 3
do Zarządzenia Nr 22/2018
Wójta Gminy Krasnosielc
z dnia 22 maja 2018 r.

[illegible]