

ZARZĄDZENIE Nr 11/2018
WÓJTA GMINY OSIELSKO
(Kierownika Urzędu Gminy Osielsko)
z dnia 25 czerwca 2018 r.

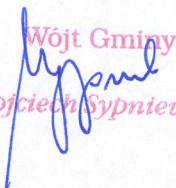
w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

W związku z art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 994 ze zm.), art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 ze zm.), a także Rozporządzeniem 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), **zarządza się, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się regulamin w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Osielsko w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Osielsko.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2018 r.


Wójt Gminy
Wojciech Sydniewski

REGULAMIN W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY OSIELSKO

I. Postanowienia ogólne.

§ 1. 1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Osielsko.

2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) KPA - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 ze zm.),
- 2) Rozporządzeniu - należy przez to rozumieć Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46),
- 3) skardze – rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 KPA),
- 4) wniosku – pismo, którego przedmiotem mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 KPA),
- 5) CRSiW – rozumie się przez to Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,
- 6) dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skargi lub wniosku – rozumie się przez to w szczególności wyjaśnienia pracowników, wyjaśnienia gminnych jednostek organizacyjnych, kopie dokumentów związanych z przedmiotem sprawy i inne pisma oraz informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej lub jednostki, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia skargi lub załatwienia wniosku.
- 7) skardze na pracownika Urzędu – rozumie się przez to skargę, której przedmiotem jest naruszenie przez pracownika Urzędu zasad etyki, sumienności lub staranności zawodowej poprzez działanie niezgodne z prawem, zaniechanie działań lub zaniedbanie w wykonywaniu zadań publicznych lub interesów skarżących,
- 8) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Osielsko,
- 9) Kierownika komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierowników jednostek, referatów, a także pracowników Urzędu na samodzielnych stanowiskach,
- 10) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowisko w Urzędzie.

§ 2. 1. Prowadzenie CRSiW należy do zadań Referatu Organizacyjnego.

2. Kierownik Referatu Organizacyjnego jest pracownikiem koordynującym załatwianie skarg i wniosków.

3. CRSiW winien zawierać:

- 1) liczbę porządkową,
- 2) datę wpływu,
- 3) imię i nazwisko (lub nazwę podmiotu),
- 4) adres składającego,
- 5) oznaczenie rodzaju pisma: skarga „S” lub wniosek „W”, a skarga lub wniosek wniesione przez posła, senatora lub radnego – odpowiednio "S-PSR" lub "W-PSR";
- 6) przedmiot skargi lub wniosku,
- 7) datę przekazania do załatwienia (w tym do złożenia wyjaśnień),
- 8) wskazanie komu przekazano do załatwienia, w tym złożenia wyjaśnień (nazwa komórki organizacyjnej, jednostki organizacyjnej),

- 9) termin załatwienia z uwzględnieniem wskazania nowego terminu,
- 10) datę wpływu wyjaśnień lub projektu odpowiedzi,
- 11) sposób załatwienia (pozytywnie, negatywnie lub inny),
- 12) datę wysłania zawiadomienia,
- 13) wskazanie, kogo zawiadomiono,
- 14) uwagi.

4. CRSiW może być prowadzony w formie elektronicznej.

§ 3. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt Gminy, a w razie jego nieobecności Zastępca Wójta lub Sekretarz Gminy.

II. Kwalifikacja skargi lub wniosku.

§ 4. 1. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna (art. 222 KPA).

2. Wszystkie pisma obywateli noszące znamiona skargi lub wniosku, wniesione do Urzędu Gminy, kierowane są do Sekretarza Gminy, który za pośrednictwem Referatu Organizacyjnego wskazuje Referat odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku.

3. Skargi lub wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej należy niezwłocznie, tj. w ciągu 2 dni, przekazać do Sekretarza Gminy w celu nadania im odpowiedniego biegu.

4. Rejestracji w C R S i W prowadzonym przez Referat Organizacyjny podlegają wyłącznie skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII KPA.

5. W sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne:

- 1) skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami kodeksu;
- 2) skarga pochodząca od innych osób stanowi materiał, który organ prowadzący postępowanie powinien rozpatrzyć z urzędu (art. 234 KPA).

6. W przypadku wątpliwości, co do treści pisma, czy jest ono wnioskiem lub skargą w rozumieniu KPA należy zwrócić się o opinię do radcy prawnego.

7. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą (art. 221 § 3 KPA).

III. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków.

§ 5. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (§ 5. Rozp.).

2. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania (§ 8 ust. 1 Rozp.).

3. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 Rozporządzenia na wskazany adres poczty elektronicznej.

§ 6. 1. W godzinach pracy Urzędu wnioski i skargi można składać w Punkcie Informacyjnym, w formie pisemnej, albo ustnie do protokołu u Sekretarza Gminy, a w razie jego nieobecności u wyznaczonej osoby.

2. Wójt Gminy Osielsko, a w razie jego nieobecności Zastępca Wójta lub wyznaczony urzędnik (stanowisko kierownicze) przyjmuje w sprawach skarg i wniosków we wtorki w godz. 8⁰⁰ – 17⁰⁰ (można umówić spotkanie na określoną godzinę telefonicznie za pośrednictwem sekretariatu Urzędu, tel.: 52 324 18 00).

3. Na temat przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków sporządza się Kartę Usługi, która jest udostępniana w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu oraz jest podana do wiadomości publicznej w BIP. Karta Usługi musi zawierać informację wskazującą komórkę

organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski (§ 3. Rozporządzenia).

4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący (§ 7. Rozporządzenia)

IV. Rozpatrywanie i załatwianie skarg lub wniosków.

§ 7. 1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty wpływu do urzędu (art. 237 § 1 KPA) z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

2. Skargi i wnioski wymagające zbierania dowodów, uzgodnień, porozumień, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, powinny być rozpatrywane i załatwiane najpóźniej w terminie dwóch miesięcy od daty wpływu do urzędu. Wydłużenie terminu może nastąpić po uprzednim zawiadomieniu składającego skargę lub wniosek, jednak nie później niż w ciągu trzydziestu dni od daty wpływu do Urzędu.

3. Skargi i wnioski posłów, senatorów i radnych powinny być rozpatrywane i załatwiane najpóźniej w terminie czternastu dni od daty wpływu do urzędu (art. 237 § 2 KPA).

§ 8. 1. Skargi na Wójta Gminy i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych są przekazywane wg właściwości Radzie Gminy Osielesko.

2. W przypadku, gdy Rada Gminy w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku wystąpi do Wójta z prośbą o udzielenie wyjaśnień, pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi przygotowuje właściwa merytorycznie komórka organizacyjna Urzędu w terminie nie dłuższym niż siedem dni od otrzymania polecenia. Projekt odpowiedzi parafuje kierownik komórki organizacyjnej oraz Sekretarz Gminy.

§ 9. 1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej (§ 11 Rozp.).

2. Skargi na Zastępcę Wójta, Sekretarza Gminy, Skarbnika Gminy rozpatruje Wójt.

3. Skargi na kierowników referatów i pozostałych pracowników rozpatruje odpowiednio Sekretarz Gminy, Skarbnik lub Wójt.

4. Pracownik, którego skarga dotyczy jest obowiązany złożyć pisemne wyjaśnienia na temat przedmiotu skargi. Wyjaśnienia składa się odpowiednio osobom wymienionym w ust. 2 i 3, w wyznaczonym przez te osoby terminie. Wyjaśnienia pracownika podpisują także inni pracownicy, jeżeli byli świadkami danego zdarzenia będącego przedmiotem skargi oraz bezpośredni przełożony pracownika. Jeżeli bezpośredni przełożony nie zgadza się z wyjaśnieniami pracownika przedstawia własne stanowisko w tej sprawie.

§ 10. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy przez różne komórki organizacyjne, Referat Organizacyjny zawiadamia o tym właściwe komórki organizacyjne, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie oraz przekazania niezbędnej dokumentacji i przygotowuje ostateczny projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Wskazany termin do złożenia wyjaśnień musi uwzględniać postanowienia § 12 ust. 5.

§ 11. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Wójt rozpatruje sprawę zgodnie z właściwością, a pozostałe sprawy przekazuje się innym organom niezwłocznie, tj. w ciągu siedmiu dni od daty wpływu, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając pisemnie o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę (§ 10. Rozp.)

§ 12. 1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 § 1 K.P.A.

2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 K.P.A.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesyła się wnoszącemu skargę lub wniosek za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
4. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku – przed skierowaniem do podpisu przez Wójta lub inne osoby wskazane w § 3 – musi zawierać imię i nazwisko pracownika sporządzającego odpowiedź i wymaga parafowania przez kierownika komórki (lub kierowników, w przypadku określonym w § 10) - zgodnie z właściwością merytoryczną i sprawowanym nadzorem nad pracownikami.
5. Projekt zawiadomienia, o którym mowa w ust. 4 powinien zostać przedłożony do akceptacji Sekretarzowi Gminy nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy. Sekretarz dokonuje akceptacji projektu zawiadomienia poprzez parafowanie dokumentu. Przedkładanie do podpisu Wójtowi zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku bez akceptacji Sekretarza Gminy jest dopuszczalne wyłącznie w razie nieobecności Sekretarza.
6. Za wysyłkę zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminie przewidzianym przepisami KPA do załatwienia skarg lub wniosków jest odpowiedzialny Referat Organizacyjny.

§ 13. 1. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg, a także za składanie wyjaśnień zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:

- 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
 - 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych w wyznaczonym terminie,
 - 3) terminowego załatwienia skarg,
 - 4) przekazania Ref. Organizacyjnemu wszelkiej niezbędnej dokumentacji nt. rozpatrzenia sprawy, także w formie elektronicznej.
2. Kierownik Referatu Organizacyjnego weryfikuje informacje zawarte w skardze lub wniosku oraz dokumenty dostarczone przez komórki.
 3. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach komórek lub gminnych jednostek organizacyjnych, osoby sprawujące merytoryczny nadzór przygotowują pisma zobowiązujące do podjęcia działań naprawczych mających na celu wyeliminowanie stwierdzonych uchybień.
 4. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa (Art. 223 § 2 KPA).

V. Postanowienia końcowe.

§ 14. Kierownik Referatu Organizacyjnego wraz z pozostałymi kierującymi komórkami organizacyjnymi dokonują analiz i ocen prowadzonych postępowań w sprawie skarg i wniosków oraz przekazują Sekretarzowi Gminy roczną informację z dokonanych analiz i ocen wraz z zestawieniem sposobu załatwienia skargi lub wniosku i podjętych działań naprawczych w terminie do 28 lutego roku następnego.

§ 15. W sprawach nieuregulowanych w Zarządzeniu stosuje się tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określony w KPA – Dział VIII oraz Rozporządzenia, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 2 niniejszego zarządzenia, a w sprawach kancelaryjnych – Rozp. 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 ze zm.).