

ZARZĄDZENIE NR 106/2015
WÓJTA GMINY GŁOWNO
z dnia 31 grudnia 2015 r.

w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji stosowanej w Urzędzie Gminy Głowno.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 1515) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46) , a także art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r., poz. 1195)

zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji stosowaną w Urzędzie Gminy Głowno stanowiącą załącznik Nr1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Za prawidłowe i terminowe przyjmowanie , rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków oraz petycji , zorganizowanie przyjęć interesantów w tych sprawach odpowiedzialni są : Sekretarz Gminy lub osoba wyznaczona przez Wójta oraz osoba prowadząca obsługę sekretariatu .

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 52/2011 Wójta Gminy Głowno z dnia 30 grudnia 2011 roku w sprawie zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Głowno.

§ 4. Wykonanie oraz nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 5 Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT
Marek Joźwiak



PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNOSKÓW ORAZ PETYCJI STOSOWANA W URZĘDZIE GMINY GŁOWNO

Rozdział I

Postanowienia ogólne

1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Głowno,
- 2) Wójcie – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Głowno,
- 3) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Głowno,
- 4) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Głowno,
- 5) Komórcę organizacyjnej – należy przez to rozumieć samodzielne stanowisko, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Głowno,
- 6) Gminnej jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną utworzoną przez Gminę Głowno w celu realizacji jej zadań,
- 7) Kierującym gminną jednostką organizacyjną – należy przez to rozumieć odpowiednio dyrektora / kierownika jednostki organizacyjnej utworzonej przez Gminę Głowno w celu realizacji jej zadań.

Rozdział II

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

1. W sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Głowno interesantów przyjmują: Wójt Gminy oraz Sekretarz Gminy.
2. Wójt Gminy przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 8.00 – 15.00 na podstawie wcześniejszych zapisów dokonywanych przez sekretariat Wójta Gminy Głowno.
3. W przypadku gdy we wtorek przypada dzień ustawowo wolny od pracy, Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym w godzinach od 9.00 – 10.30.
4. Sekretarz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy urzędu oraz w każdy wtorek po godzinach pracy od 15.30 do 16.00
5. Kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi przyjmują interesantów w sprawie skarg i wniosków w zakresie swoich kompetencji w ustalonych przez siebie dniach i godzinach przyjęć .

6. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznym miejscu w siedzibie urzędu, a także w Biuletynie Informacji Publicznej.

7. Przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych pisemnie odbywa się w sekretariacie urzędu.

8. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący skargę sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku według wzoru określonego w załączniku Nr 2 do niniejszego zarządzenia. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

9. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.

10. Skargi na Wójta i kierujących gminnymi jednostkami organizacyjnymi przekazywane są Przewodniczącemu Rady Gminy Głowno celem zarejestrowania i rozpatrzenia przez Radę Gminy Głowno.

11. Skargi na Sekretarza lub Skarbnika rozpatrywane są przez Wójta Gminy.

12. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

13. Skarga na pracownika może być przekazana do ostatecznego załatwienia jego bezpośredniemu przełożonemu.

14. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

15. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

16. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazuje się mu właściwy organ.

17. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

18. W celu ułatwienia kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Głowno:

a/ prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, który prowadzi Sekretarz Gminy dla skarg i wniosków wniesionych do Urzędu Gminy oraz osoba prowadząca obsługę Rady Gminy w zakresie skarg i wniosków wniesionych do Rady Gminy (symbol

liczbowy 1510 zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt), którzy są odpowiedzialni za niezwłoczne zarejestrowanie skargi w rejestrze skarg i wniosków. Prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje sprawy wpisując odrębnie: symbol literowy oznaczenia stanowiska pracy, symbol klasyfikacyjny zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt (liczbowy - 1510), liczbę określającą kolejny numer z rejestru i czterocyfrowe oznaczenie roku, w którym skargę lub wniosek zarejestrowano. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia, oraz koordynuje terminowość załatwienia skarg i wniosków poprzez prowadzenie stałego monitoringu w tym zakresie,

b/ skargi i wnioski oraz dokumentację dotyczącą ich załatwienia przechowuje Sekretarz Gminy oraz osoba zajmująca się obsługą Rady Gminy oddzielnie od innych spraw, w sposób ułatwiający kontrolę sposobu i terminu ich załatwienia - w teczkach oznaczonych według jednolitego rzeczowego wykazu akt,

c/ Osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy załatwiające skargi i wnioski, kopie odpowiedzi udzielonych zainteresowanym składają u Sekretarza Gminy w celu dokonania w rejestrze skarg i wniosków odpowiednich adnotacji co do sposobu i terminu załatwienia spraw, powołując się na numery rejestru, pod którymi skargi lub wnioski zostały zarejestrowane.

19. Sekretarz Gminy dokonuje kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Głowno.

20. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie - wniesione do Urzędu Gminy skargi- na piśmie lub ustnie.

21. Za właściwą kwalifikację i nadzór w zakresie skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Gminy odpowiada Sekretarz Gminy.

Rozdział III

Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji.

1. Petycje do Wójta można składać:

1) pisemnie na adres Urzędu Gminy Głowno,

2) za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres:

sekretariat@gmina-glowno.pl albo przez elektroniczną skrzynkę podawczą urzędu.

2. Wójt, Sekretarz lub Skarbnik dokonuje dekretacji petycji do właściwego pracownika kierując się treścią żądania składającego petycję.

3. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem petycji mieści się w zakresie działania kilku pracowników i gminnych jednostek organizacyjnych, petycję dekretuje się na pracownika wiodącego oraz pracowników współpracujących.

4. Pracownicy współpracujący zobowiązani są do przekazania pracownikowi wiodącemu informacji niezbędnych do terminowego rozpatrzenia petycji i przygotowania odpowiedzi. Pracownicy współpracujący odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

5. Petycję obejmującą zakresem właściwość wyłącznie gminnej jednostki organizacyjnej, Sekretarz przekazuje do odpowiedniej jednostki, celem przygotowania Wójtowi propozycji rozstrzygnięcia petycji i zawiadomienia podmiotu wnoszącego petycję o sposobie załatwienia.
6. Wpływające do urzędu petycje są ewidencjonowane w rejestrze petycji prowadzonym przez Sekretarza, a następnie przekazywane do załatwienia zgodnie z dekreacją.
7. Rejestr petycji jest jawny – z wyłączeniem danych osobowych wnioskodawcy, chyba że podmiot wnoszący petycję lub podmiot w interesie którego petycja jest składana, wyrazi na to zgodę.
8. Rejestr petycji prowadzony jest w formie elektronicznej na stronie urzędu oddzielnie dla petycji, których adresatem jest Wójt i oddzielnie dla petycji kierowanych do Rady Gminy Głowno.
9. Informacje zawierające odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana wprowadzone są do rejestru petycji przez Sekretarza niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 3 dni od daty wpływu petycji do urzędu.
10. Informacje dotyczące przebiegu postępowania w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu załatwienia petycji wprowadzone są do rejestru petycji przez Sekretarza niezwłocznie po otrzymaniu danych od pracowników rozpatrujących petycję jednak nie później niż w terminie 3 dni od zdarzenia mającego wpływ na przebieg postępowania.
11. Informacje o sposobie załatwienia petycji wprowadzone są do rejestru petycji przez Sekretarza niezwłocznie po otrzymaniu danych od pracowników rozpatrujących petycję jednak nie później niż w terminie 3 dni od daty przesłania zawiadomienia do podmiotu wnoszącego petycję.
12. Za wprowadzenie danych do rejestru petycji odpowiada Sekretarz.
13. Za przekazanie danych do rejestru petycji, odpowiadają pracownicy rozpatrujący petycję.
14. Niezależnie od rejestru petycji prowadzonego przez Sekretarza pracownicy oraz gminne jednostki organizacyjne rozpatrując petycje rejestrują je na zasadach ogólnych, wynikających z instrukcji kancelaryjnej.
15. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji wraz z informacją o formie oraz dacie wysłania zawiadomienia należy przekazać niezwłocznie do Sekretarza.
16. Na podstawie otrzymanych dokumentów, Sekretarz raz w roku sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim i umieszcza ją na stronie internetowej urzędu w terminie do 30 czerwca.
17. Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

1. Pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach oraz kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi są odpowiedzialni za prawidłowe i terminowe załatwianie petycji skierowanych do Wójta, a także za udzielanie niezbędnych wyjaśnień w zakresie petycji rozpatrywanych przez Radę Gminy.
2. Sekretarz jest odpowiedzialny za koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz kontrolowanie terminowości i sposobu ich załatwiania.


WÓJT
Marek Józwiak

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 106/2015
Wójta Gminy Głowno
z dnia 31 grudnia 2015 r.

Protokół
z przyjęcia skargi (wniosku)* skierowanej do

.....
w dniu

Imię i nazwisko skarżącego (wnioskodawcy)*:
.....

PESEL**

Adres zamieszkania
.....

Treść skargi (wniosku)*:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do niniejszego protokołu skarżący (wnioskodawca*) dołączył następujące
załączniki:.....
.....

Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie składającej skargę
(wniosek*).

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

.....
(podpis osoby składającej
skargę / wniosek*)

* niepotrzebne skreślić
** dane nieobowiązkowe