

ZARZĄDZENIE NR 120.21.2019

WÓJTA GMINY POPIELÓW

z dnia 30 października 2019 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Popielowie

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Popielowie stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3

Traci moc Zarządzenie Nr 120.52.2013 Wójta Gminy Popielów z dnia 28 lutego 2013 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Popielowie

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 1 lutego 2019r.

**ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW  
W URZĘDZIE GMINY W POPIELOWIE**

§ 1

Organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków odbywa się na podstawie przepisów:

- 1) Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.);
- 2) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.) – zwanego dalej KPA;
- 3) 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);
- 4) Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r., nr 14, poz. 67 z późn. zm.).

§ 2

1. W Urzędzie Gminy w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Wójt Gminy we wtorki w godzinach od 12<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, a w pozostałych dniach w miarę możliwości,
- 2) Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy i Kierownik USC codziennie w godzinach urzędowania,
- 3) pracownicy Urzędu codziennie w godzinach pracy,
- 4) w razie nieobecności Wójta Gminy – Zastępca Wójta w terminach określonych w pkt 1, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Wójta Gminy we wskazanym dniu po godzinie 15<sup>30</sup> odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów prowadzonych w kancelarii Wójta codziennie w godzinach pracy Urzędu.

3. Zapisy są prowadzone na podstawie zgłoszenia dokonanego osobiście w kancelarii, telefonicznie, pocztą tradycyjną lub elektroniczną najpóźniej do godziny 10<sup>00</sup> w dniu przyjęć.

4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez osoby wymienione w ust. 1 umieszczona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy w Popielowie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, w tym za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do niniejszych Zasad.
3. Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do przyjmowania do protokołu skarg i wniosków zgłaszanych ustnie.
4. Protokół podpisują składający skargę lub wniosek i przyjmujący pracownik.
5. Protokół jest przekazywany niezwłocznie Wójtowi Gminy.

#### § 4

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Wójt Gminy i po zadekretowaniu przekazuje skargę lub wniosek na stanowisko ds. organizacyjno-osobowych.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

#### § 5

1. Stanowisko ds. organizacyjno-osobowych dokonuje rejestracji skargi lub wniosku nadając numer sprawy i przekazuje niezwłocznie właściwemu kierownikowi referatu lub na samodzielne stanowisko pracy celem przygotowania projektów pism i odpowiedzi w sprawie.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku obszarów, którymi zajmują się różni pracownicy, to stanowisko ds. organizacyjno-osobowych sporządza kopię lub wyciąg i przekazuje właściwym merytorycznie pracownikom do zapoznania się ze sprawą.
3. Po załatwieniu skargi lub wniosku całość dokumentacji przekazywana jest na stanowisko ds. organizacyjno-osobowych
4. Kierownik referatu lub osoba na samodzielnym stanowisku pracy jeżeli stwierdzi, że przekazane do załatwienia skarga lub wniosek nie należą do jego kompetencji jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w dniu następnym, zwrócić na stanowisko ds. organizacyjno-osobowych.

#### § 6

1. Skargi i wnioski uznane za niewłaściwie skierowane przekazywane są organom właściwym stosownie do art. 231 i 234 KPA.
2. Za terminowe przekazanie skargi lub wniosku odpowiada stanowisko ds. organizacyjno-osobowych.

#### § 7

1. Po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku pracownik obowiązany jest niezwłocznie do zgłoszenia wszelkich dokumentów niezbędnych do jej rozpatrzenia zgodnie z terminami wynikającymi z przepisów prawa.
2. Załatwienie skargi lub wniosku polega na starannym i wnikliwym:
  - 1) rozpatrzeniu wszelkich okoliczności sprawy,
  - 2) ustaleniu treści i sposobu rozstrzygnięcia sprawy,

3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyny ich powstania,

4) zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego lub zgłaszającego wniosek i inne zainteresowane osoby i instytucje o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych przez innych stosownych środkach działania.

3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku winno zawierać dane określone w art. 238 lub art. 239 KPA.

4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Wójt Gminy, a w razie jego nieobecności Zastępca Wójta.

5. Kopia odpowiedzi na skargę oprócz podpisu Wójta Gminy winna zawierać z lewej strony imię, nazwisko, stanowisko służbowe pracownika załatwiającego skargę oraz datę i podpis pracownika wysyłającego odpowiedź.

## § 8

1. Skargi i wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

2. W razie niezakończono skargi w terminie należy zawiadomić strony podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

3. Jeżeli skarga lub wniosek zgłoszone zostaną przez posła, senatora lub radnego we własnym imieniu lub w imieniu mieszkańców gminy należy zawiadomić o sposobie należy zawiadomić go o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

## § 9

Skargi i wnioski tworzą akta sprawy i otrzymują jeden z następujących symboli i haseł klasyfikacyjnych zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt:

1) Or.1510 – *skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe),*

2) Or. 1511 – *skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.*

## § 10

1. Za terminowość i rzetelność merytorycznego załatwienia skarg i wniosków odpowiedzialność ponosi pracownik referatu lub samodzielnego stanowiska pracy, któremu przekazano sprawę.

2. Bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy.