

**UCHWAŁA NR XXX/172/2021
RADY GMINY W JEZIORACH WIELKICH**

z dnia 25 maja 2021 r.

w sprawie rozpatrzenia petycji „Sytuacja pandemiczna - stwarza nowe okoliczności i wyzwania związane z jakością obsługi Interesantów w Urzędach”

Na podstawie art.18 b ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 713) oraz art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (t.j. Dz. U. z 2018r. poz. 870) uchwala się co następuje:

§ 1. Rada Gminy w Jeziorach Wielkich po zapoznaniu się z petycją w zakresie „Sytuacja pandemiczna - stwarza nowe okoliczności i wyzwania związane z jakością obsługi Interesantów w Urzędach” uznaje w całości w/w petycję za niezaskładającą na uwzględnienie.

§ 2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy w Jeziorach Wielkich do powiadomienia podmiotu wnoszącego petycję o sposobie jej rozpatrzenia.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy w Jeziorach Wielkich.

Przewodniczący Rady Gminy

Jerzy Kamelski

UZASADNIENIE

Do Rady Gminy w Jeziorach Wielkich wpłynęła petycja w zakresie „Sytuacja pandemiczna-stwarza nowe okoliczności i wyzwania związane z jakością obsługi Interesantów w Urzędach”. Zgodnie z ustawą o petycjach z dnia 11 lipca 2014r. (t.j. Dz. U. z 2018r. poz. 870) Przewodniczący Rady Gminy przekazał przedmiotową petycję do rozpatrzenia przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji.

Petycja wnosi o „wdrażanie programów pobudzania aktywności obywatelskiej” oraz „zaplanowanie uczestnictwa gminy w jednym z dostępnych na rynku - programów walidacji jakości obsługi interesantów - tak by móc porównać działania gminy i proces usprawnienia i zaspokojenia potrzeb interesantów na tle innych gmin”.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji ustaliła, że w Urzędzie Gminy w Jeziorach Wielkich regularnie wprowadzane są badanie satysfakcji klientów Urzędu Gminy Jeziora Wielkie, którego celem jest analiza stopnia spełnienia oczekiwań klientów w zakresie jakości świadczeń przez Urząd tj. ich terminowości, przejrzystości postępowania, dostępu do kompleksowej i zrozumiałej informacji oraz zgodności z przepisami prawa i zasad etyki urzędniczej. Ustaliła także, że gmina nie planuje uczestnictwa w Plebiscyfie (rankingu), który wiąże się z poniesieniem przez jednostkę samorządową dodatkowych kosztów.

W związku z powyższym Rada Gminy w Jeziorach Wielkich po zapoznaniu się ze stanowiskiem Komisji Skarg, Wniosków i Petycji uznaje petycję za niezasługującą na uwzględnienie.

Przewodniczący Rady Gminy

Jerzy Kamelski