

Zarządzenie Nr 288/2013
Wójta Gminy Gołuchów
z dnia 29 lipca 2013 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie Rozporządzenie 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) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267), zarządzam co następuje:

§1

1. Skargi i wnioski ludności dotyczące Urzędu Gminy w Gołuchowie, Wójta Gminy oraz jednostek organizacyjnych podległych gminie przyjmują:
 - 1) w urzędzie gminy – Wójt Gminy, Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy, Przewodniczący Rady Gminy,
 - 2) w jednostkach organizacyjnych podległych gminie – Dyrektorzy, Kierownicy tych jednostek.

§2

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta lub Zastępcę Wójta w siedzibie Urzędu Gminy w Gołuchowie przy ul. Lipowej 1 w każdy poniedziałek w godzinach od godz. 8⁰⁰ do godz. 12⁰⁰ i od 15³⁰ do 16⁰⁰.
2. W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania skarg i wniosków jest dniem wolnym od pracy, obywatele przyjmowani są w następnym dniu.
3. Sekretarz Gminy oraz pracownicy Urzędu obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie, w dniach i godzinach pracy.

§3

W Urzędzie Gminy w Gołuchowie prowadzony jest ogólny Rejestr skarg i wniosków oraz wydzielony z niego Rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady gminy Gołuchów prowadzony przez pracownika ds. obsługi rady gminy, spraw obronnych i zarządzania kryzysowego.

§4

1. Obsługę obywateli przyjmowanych przez Wójta w ramach skarg i wniosków prowadzi pracownik zatrudniony na stanowisku pracy ds. kancelaryjno-kadrowych.
2. Do obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. kancelaryjno – kadrowych należy także:
 - 1) przyjmowanie skarg i wniosków kierowanych do organów Gminy,
 - 2) prowadzenie „Rejestru skarg i wniosków”,
 - 3) przekazywanie Przewodniczącemu Rady Gminy skarg na działalność Wójta oraz Kierowników jednostek organizacyjnych gminy, po uprzednim zarejestrowaniu w ogólnym Rejestrze skarg i wniosków.

§5

Rozpatrywanie skarg na pracowników Urzędu należy do Wójta lub upoważnionych przez niego pracowników. Rozpatrywanie innych skarg i wniosków w sprawach należących do właściwości Wójta należy do pracowników Urzędu, zgodnie z zakresem prowadzonych spraw.

§6

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
2. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 1 stanowi załącznik nr 1.
3. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

§7

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, (załącznik nr 2)
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.

§8

1. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt, Zastępca Wójta a w czasie ich nieobecności Sekretarz Gminy.
2. Pracownicy, którym przekazano do rozpatrzenia skargę lub wnioski, obowiązani są zawiadomić pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. kancelaryjno kadrowych o sposobie załatwienia sprawy, przekazując kopie odpowiedzi udzielonej zainteresowanemu.

§9

Odpowiedzi na skargi lub wnioski powinny być jasne i zwięzłe. W przypadku zajęcia negatywnego stanowiska w rozpatrywanej sprawie, odpowiedź musi zawierać uzasadnienie prawne i faktyczne.

§10

Przy rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków należy stosować przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§11

Bieżący nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli sprawuje Sekretarz Gminy.

§12

1. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach w celu likwidacji źródeł powstawania skarg.
2. Sekretarz Gminy zobowiązany jest do wykorzystania inicjatyw i krytyki prasowej do usprawnienia pracy Urzędu.

§13

Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

§14

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Zarządzeniem mają zastosowanie przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§15

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§16

Traci moc Zarządzenie Nr 237/2013 Wójta Gminy Gołuchów z dnia 14 marca 2013 r.

§17

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT
/-/ Marek Zdunek

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 288/2013
Wójta Gminy Gołuchów
z dnia 29 lipca 2013 r.

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniuw Urzędzie Gminy w Gołuchowie, ul. Lipowa 1, 63-322 Gołuchów

Ob.

.....

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)
wnosi ustnie do protokołu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załącznik:

1)

2)

3)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 288/2013
Wójta Gminy Gołuchów
z dnia 29 lipca 2013 r.

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....
(Nazwisko i Imię, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi złożonej przez

.....
(Nazwisko i Imię osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.....
(podpis, stanowisko służbowe)