

Zarządzenie Nr 107/2019
Wójta Gminy Gołuchów
z dnia 04 listopada 2019 roku

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie 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) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm.), zarządzam co następuje:

§1. Skargi i wnioski ludności dotyczące Urzędu Gminy w Gołuchowie, Wójta Gminy oraz jednostek organizacyjnych podległych gminie przyjmują:

- 1) w urzędzie gminy – Wójt Gminy lub Zastępca Wójta,
- 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 16³⁰ do 16⁴⁵.
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 zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r.

§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 wniosek, obowiązani są zawiadomić pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. kancelaryjno kadrowych o sposobie załatwienia sprawy, przekazując kopię 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. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach w celu likwidacji źródeł powstawania skarg.

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

§17. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT

/-/ Marek Zdunek

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 107/2019
Wójta Gminy Gołuchów
z dnia 04 listopada 2019 roku

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:

[illegible]

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

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)