

ZARZĄDZENIE NR 2/2017
WÓJTA GMINY NUR

z dnia 2 stycznia 2017 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji
stosowanej w Urzędzie Gminy Nur**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2016 r., poz. 23 z późn. 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 Nur stanowiącą załącznik 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.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 43/2012 Wójta Gminy Nur z dnia 17 sierpnia 2012 roku w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Nurze.

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

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Nur

Jacek Murawski

Procedura przyjmowania o rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy Nur

Rozdział I Postanowienia ogólne

Ilećroć w niniejszym załączniku do zarządzenia jest mowa o:

- 1) radzie – należy przez to rozumieć Radę Gminy Nur,
- 2) wójtzie, sekretarzu, skarbniku – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Nur, Sekretarza Gminy Nur, Skarbnika Gminy Nur,
- 3) urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Nur,
- 4) pracowniku ds. organizacyjnych – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w urzędzie na samodzielnym stanowisku ds. organizacyjnych,
- 5) ustawie o petycjach – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach (Dz.U. z 2014 r., poz. 1195).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W urzędzie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez wójta w poniedziałek od godz. 7³⁰ do godz. 16⁰⁰, od wtorku do piątku od godz. 7³⁰ do godz. 15³⁰.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Nur umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr 5.
5. Pracownik urzędu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie wójtowi lub sekretarzowi.
6. W urzędzie prowadzone są rejestry:
 - 1) rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury,
 - 2) szczegółowy rejestr w postaci zestawienia skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowi załącznik nr 3.
7. Skargi i wnioski przyjmuje i koordynuje rozpatrywanie, prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą pracownik ds. organizacyjnych.
8. 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.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi/wniosku,
 - 3) dane nadawcy,
 - 4) adres nadawcy,
 - 5) przedmiot sprawy,
 - 6) sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - 7) data załatwienia skargi/wniosku,
 - 8) uwagi.
10. W urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do wójta oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
11. Pracownik ds. organizacyjnych sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.
12. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do rady prowadzi pracownik zatrudniony na

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje sekretarz, po czym po zadekretowaniu przekazuje pracownikowi ds. organizacyjnych.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, pracownik ds. organizacyjnych, wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji urzędu, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco. Wójt rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przysyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje wójt lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 7 do niniejszej procedury.
3. 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 6)
 - 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.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skargi wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:

- 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości,
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
- 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji.

1. Petycje do wójta można składać:
 - 1) pisemnie na adres urzędu,
 - 2) za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres: ugnur@gminanur.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 do pracownika wiodącego oraz pracowników współpracujących.
4. Pracownicy współpracujący zobowiązani są do przekazania pracownikowi wiodącemu informacji niezbędnych do terminowego rozpatrzenia petycji 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 dekretacją.
7. Rejestr petycji, o którym mowa w pkt 6 stanowi załącznik nr 2.
8. 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.
9. Rejestr petycji prowadzony jest w formie papierowej i elektronicznej na stronie urzędu oddzielnie dla petycji, których adresatem jest wójt i oddzielnie dla petycji kierowanych do rady.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

13. Za wprowadzenie danych do rejestru petycji odpowiada sekretarz.
14. Za przekazanie danych do rejestru petycji, odpowiadają pracownicy rozpatrujący petycję.
15. Niezależnie od rejestru petycji prowadzonego przez sekretarza pracownicy oraz gminne jednostki organizacyjne rozpatrując petycje rejestrują je na zasadach ogólnych, wynikających z instrukcji kancelaryjnej.
16. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji wraz z informacją o formie oraz dacie wysłania zawiadomienia należy przekazać niezwłocznie do sekretarza.
17. 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.
18. Petycje umieszcza się w zestawieniu stanowiącym załącznik nr 4.
19. Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się na podstawie przepisów ustawy o petycjach.

Rozdział VI

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.
2. Sekretarz jest odpowiedzialny za koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji oraz kontrolowanie terminowości i sposobu ich załatwiania
3. Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg, wniosków i petycji w urzędzie następujące klasyfikacje:
 - 1) 1510 - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe), Kategoria archiwalna A,
 - 2) 1511 - skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5,
 - 3) 152 – petycje, postulaty i inicjatywy obywateli, kategoria archiwalna A.

Załączniki:

- 1) rejestr skarg, wniosków
- 2) rejestr petycji
- 3) zestawienie skarg i wniosków
- 4) zestawienie petycji
- 5) protokół przyjęcia skargi ustnej
- 6) notatka służbowa
- 7) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg, wniosków