Załącznik do Zarządzenia Nr 33.2012

Wójta Gminy Baruchowo z dnia 18 lipca 2012 roku

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY BARUCHOWO

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071),
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. nr 5 , poz. 46).
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz.67).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy Baruchowo wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta Gminy Baruchowo oraz przez Zastępcę Wójta w siedzibie Urzędu Gminy w godzinach pracy urzędu tj. od godz. 7^{15} do godz.15^{15} oraz w każdy wtorek tygodnia w godzinach od godz. 8^{00}do godz. 16°°.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
3. Wzór protokołu , o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1.
4. Pracownik Urzędu Gminy Baruchowo, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Wójtowi Gminy, Zastępcy Wójta lub Sekretarzowi Gminy.
5. W Urzędzie Gminy Baruchowo prowadzony jest rejestr skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski przyjmuje i koordynuje rozpatrywanie , prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą stanowisko ds. kadr, obsługi rady gminy i sekretariatu.
7. 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.

8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
   — liczba porządkowa,
   — data wpływu skargi/wniosku,
   — dane nadawcy,
   — adres nadawcy,
   — przedmiot sprawy,
   — sposób załatwienia skargi/wniosku,
   — data załatwienia skargi/wniosku,
   — uwagi.

   9. W urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
10. Stanowisko ds. kadr, obsługi rady Gminy i sekretariatu sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Sekretarz Gminy, po czym po zadekretowaniu przekazuje na stanowisko ds. kadr, obsługi rady Gminy i sekretariatu.
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, stanowisko ds. kadr, obsługi rady Gminy i sekretariatu 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 Gminy Baruchowo, 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 Gminy rozpatruje sprawy należące do jego

właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając 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 Gminy lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, (załącznik nr 2)
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
- inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.

5. 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 skarg i 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:

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

Załącznik Nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W ..... , w dniu .....

.....

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....

.....

.....

.....

....

(podpis osoby wnoszącej skargę) (podpis pracownika przyjmującego skargę)

Załącznik Nr 2

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....

(Nazwisko i imię, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr.....

Znak sprawy .....

Złożonej przez.....

(Nazwisko i Imię osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

I.....

2.....

3.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)