

Zarządzenie Nr 120.44.2015
Wójta Gminy Bieliny
z dnia 05.07.2015r. 2015 roku

**w sprawie określenia jednolitej procedury rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
stosowanej w Urzędzie Gminy Bieliny**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj.: Dz. U. z 2015r. poz. 1515), Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.) w związku z ustawą z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2014r. poz.1195) oraz Rozporządzeniem 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 zw. z § 27 ust.3 załącznika Nr 1 do Zarządzenia Nr 120.8.2015 Wójta Gminy Bieliny z dnia 20 kwietnia 2015r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Bieliny, zarządzam:

§1

- 1.Ustalam jednolitą procedurę rozpatrywania skarg, wniosków i petycji stosowaną w Urzędzie Gminy Bieliny zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- 2.Ustalam wzór protokołu ustnego przyjęcia skargi i wniosku zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszego zarządzenia.
- 3.Ustalam wzór petycji zgodnie z załącznikiem nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§2

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt Gminy Bieliny

Sławomir Kopacz

Jednolita procedura rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy Bieliny

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1.

Ilekróć w Zarządzeniu jest mowa o:

1. Kodeksie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2013, poz. 267 ze zm.),
2. Rozporządzeniu – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002 Nr 5, poz.46),
3. Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2014r. poz.1195)
3. Wójcie – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Bieliny,
4. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Bieliny,
5. Komórce organizacyjnej Urzędu – należy przez to rozumieć referat lub samodzielne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Bieliny.

§ 2.

1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu są rozstrzygane zgodnie z właściwością określoną w odrębnych przepisach.
2. Niniejsze zarządzenie stosuje się do skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu, dla których rozpatrzenia właściwymi pozostają:
 - Wójt,
 - Kierownicy referatów oraz osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach pracy.
3. O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem bądź petycją, decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna, w tym w szczególności tytuł pisma.

§ 3.

1. Koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji spoczywa na Kierowniku Referatu Organizacyjnego.
2. Wszelkich czynności materialno– technicznych dotyczących złożonych skarg, wniosków lub petycji, polegających w szczególności na pozostawieniu skargi lub wniosku bądź petycji bez rozpoznania bądź też przekazaniu skargi, wniosku lub petycji do rozpoznania według właściwości, dokonuje niezwłocznie podmiot do którego skarga, wniosek lub petycja wpłynęły.
3. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez właściwe organy, w terminach określonych w Kodeksie. O niezachowaniu terminu do rozpatrzenia skargi lub wniosku, przyczynach zwłoki oraz o wyznaczeniu nowego terminu rozpatrzenia sprawy organ właściwy informuje wnoszącego skargę lub wniosek – zgodnie z postanowieniami Kodeksu.
4. Petycje rozpatrywane są przez właściwe organy w terminie określonym ustawą. O niezachowaniu terminu do rozpatrzenia petycji, przyczynach zwłoki oraz o wyznaczeniu nowego terminu rozpatrzenia sprawy organ właściwy informuje wnoszącego petycję – zgodnie z zapisami ustawy.
5. Pracownicy winni naruszenia obowiązujących terminów załatwiania skarg, wniosków i petycji podlegają odpowiedzialności przewidzianej w stosownych przepisach.

Rozdział II

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji

§ 4.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie (za pośrednictwem poczty, bądź składane osobiście w Sekretariacie Urzędu),
 - za pośrednictwem faksu,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także
 - ustnie do protokołu.
2. petycje mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - za pomocą środków komunikacji elektronicznej

§ 5.

Skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu przyjmują:

1. Wójt w wyznaczonych dniach i godzinach przyjmowania mieszkańców w sprawach skarg i wniosków,
2. Sekretarz Gminy, Kierownicy Referatów a w razie nieobecności osoby zastępujące – w godzinach pracy Urzędu.

§ 6.

1. Wójt przyjmuje mieszkańców w wyznaczonych dniach i godzinach podanych do wiadomości w siedzibie Urzędu oraz na stronie internetowej Gminy Bieliny.
2. Ustalenia terminu przyjęcia mieszkańca przez Wójta dokonuje pracownik Sekretariatu, wyznaczając w tym celu pierwszy wolny termin.
3. Pracownik Sekretariatu odbiera od mieszkańca informację o przewidywanym temacie spotkania oraz dane kontaktowe (adres zamieszkania, numer telefonu) – celem umożliwienia poinformowania mieszkańca o ewentualnej zmianie terminu spotkania.

§ 7.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący jest zobowiązany sporządzić protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący.
2. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Sekretariat Wójta a w przypadku przyjęcia skargi lub wniosku przez podmioty określone w §5 pkt 2 – również te podmioty, niezwłocznie przekazują wszystkie protokoły z przyjęcia skarg i wniosków do Referatu Organizacyjnego.

§ 8.

1. Wszystkie skargi i wnioski są rejestrowane, w dniu wpływu, w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków Urzędu prowadzonym przez Referat Organizacyjny.
2. Petycje są rejestrowane w dniu wpływu w Centralnym Rejestrze Petycji, prowadzonym przez Referat Organizacyjny.
3. Petycje są udostępniane w Biuletynie Informacji Publicznej poprzez zamieszczenie odwzorowania cyfrowego (skanu) petycji, daty jej złożenia oraz - w przypadku wyrażenia zgody - imienia i nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję, poprzez informacje o okresie oczekiwania na petycje wielokrotne oraz informacje o sposobie załatwienia petycji
4. Odpowiedzialny za rejestrację skarg i wniosków oraz petycji pracownik Referatu Organizacyjnego na bieżąco informuje Kierownika Referatu Organizacyjnego o toku rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji, a także o upływie terminów przewidzianych na ich rozpatrzenie.

Rozdział III

Rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji

§ 9.

1. Podmiot, do którego skarga, wniosek lub petycja wpłynęły, dokonuje wstępnej kwalifikacji skargi, wniosku lub petycji w zakresie ustalenia właściwości w sprawie oraz spełnienia przez złożoną skargę wniosek lub petycję warunków formalnych.
2. W przypadku stwierdzenia, iż rozpatrzenie złożonej skargi, wniosku lub petycji nie należy do podmiotu do którego skarga lub wniosek wpłynęły, podmiot ten niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek organowi właściwemu.
3. W przypadku stwierdzenia, iż złożona skarga lub wniosek nie spełnia wymogów formalnych, organ właściwy niezwłocznie wzywa pisemnie wnoszącego skargę lub wniosek do stosownego uzupełnienia pisma w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, z pouczeniem, iż nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. W przypadku stwierdzenia, że złożona petycja nie spełnia wymogów formalnych organ właściwy wzywa w terminie 30 dni od dnia złożenia petycji podmiot wnoszący petycję do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni z pouczeniem, że petycja której treść nie zostanie uzupełniona lub wyjaśniona, nie będzie rozpatrzona.
5. Jeżeli petycja nie zawiera oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję względnie wskazania jego adresu zamieszkania albo siedziby pozostawia się ją bez rozpoznania.
6. Wzór petycji stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
7. W przypadku stwierdzenia, iż złożona skarga lub wniosek nie zawiera adresu podmiotu wnoszącego, organ właściwy pozostawia sprawę bez rozpoznania, czyniąc stosowną adnotację w aktach w formie notatki służbowej podpisanej przez sporządzającego ją pracownika.
8. W razie zaistnienia wątpliwości w kwestii właściwości organów bądź też spełnienia przez pismo formalnych wymogów skargi, wniosku lub petycji, podmiot do którego skarga, wniosek lub petycja wpłynęła, organ właściwy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji, zasięga w przedmiotowej sprawie opinii prawnej.

§ 10.

1. Jeżeli dla merytorycznego rozpoznania skargi, wniosku lub petycji niezbędne jest uzyskanie wyjaśnień od komórki organizacyjnej Urzędu, jednostki organizacyjnej Gminy, bądź też poszczególnych pracowników Urzędu, pracownik Referatu Organizacyjnego zwraca się o udzielenie stosownych wyjaśnień, przekazując kopię pisma zawierającego skargę, wniosek lub petycję albo też protokołu ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, wyznaczając jednocześnie termin udzielenia pisemnej odpowiedzi.
2. W przypadku spraw, których tematyka wymaga rozpatrzenia przez kilka komórek organizacyjnych, pracownik Referatu Organizacyjnego przygotowuje zbiorczą odpowiedź na podstawie uzyskanych informacji z poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Gminy.
3. Pracownik komórki organizacyjnej Urzędu otrzymujący skargę, wniosek lub petycję z Referatu Organizacyjnego celem udzielenia wyjaśnień, rejestruje pismo zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt.
4. Wyznaczenie terminu, o którym mowa w pkt 1 następuje z uwzględnieniem konieczności dotrzymania terminów rozpatrzenia sprawy.

§ 11.

Jeżeli organem właściwym dla rozpatrzenia skargi lub wniosku pozostaje Kierownik Referatu:

1. Kopie korespondencji prowadzonej z wnoszącym skargę lub wniosek w toku rozpatrywania sprawy, przekazuje się do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Urzędu celem dołączenia do akt sprawy.
2. Obowiązkiem komórki organizacyjnej Urzędu, której dotyczy złożona skarga lub wniosek, jest przekazanie do Referatu Organizacyjnego informacji o sposobie i terminie załatwienia sprawy.

§ 12.

Merytoryczne rozstrzygnięcie skargi lub wniosku, polega na:

1. Uznaniu skargi lub wniosku za uzasadniony, z ewentualnym zaleceniem dla podmiotów właściwych co do sposobu postępowania w sprawie będącej przedmiotem skargi lub wniosku,
2. Uznaniu skargi lub wniosku za nieuzasadniony, jeżeli zarzuty skargi lub twierdzenia wniosku nie znajdą potwierdzenia w toku ich rozpatrywania,
3. Podtrzymaniu swojego poprzedniego stanowiska o uznaniu skargi za nieuzasadnioną w przypadku przewidzianym w Kodeksie.

§ 13.

1. Organ właściwy dla rozpoznania skargi lub wniosku zawiadamia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub wniosku zawiadomienie musi zawierać uzasadnienie.
2. Na egzemplarzu odpowiedzi pozostającej w aktach merytorycznej komórki oraz Referatu Organizacyjnego znajduje się następujące adnotacje:
sporządził: (imię i nazwisko pracownika),
w dniu: (data sporządzenia pisma),
parafa sporządzającego odpowiedź pracownika,
zatwierdził (imię i nazwisko, stanowisko)

Rozdział IV Odpowiedzialność

§ 14.

1. Za realizację niniejszej procedury odpowiedzialny jest Sekretarz Gminy.
2. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie skarg, wniosków i petycji ponoszą Kierownicy Referatów, osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach pracy oraz pozostali pracownicy Urzędu – zgodnie z indywidualnymi zakresami obowiązków służbowych.

Rozdział V Przepisy końcowe

§ 15.

Przepisy niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio do interwencji zgłaszanych ustnie lub pisemnie do Urzędu z następującymi zastrzeżeniami:

1. Zgłaszający interwencję ustnie może otrzymać niezwłocznie stosowne ustne wyjaśnienia lub informacje – wówczas procedurę uznaje się za zakończoną, fakt ten odnotowując w protokole lub notatce służbowej w przypadku interwencji telefonicznej.
2. Interwencje nie podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków Urzędu ani w Centralnym Rejestrze Petycji.

Wójt Gminy Bieliny
Sławomir Kopicz

Protokół Nr
z ustnego przyjęcia skargi, wniosku, interwencji*
w dniu w Urzędzie Gminy Bieliny

Pan(i)..... zamieszkała(y) w
przy ul. nr tel.
wnosi ustnie do protokołu następującą skargę, wniosek, interwencję*:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
podpis przyjmującego
skargę, wniosek lub interwencję


.....
podpis zgłaszającego
skargę, wniosek lub interwencję

Przekazano do komórki organizacyjnej

Termin udzielenia odpowiedzi

* zaznaczyć właściwe

Wójt Gminy Bieliny
Sławomir Kopacz



....., dnia

.....
Imię, nazwisko/ Nazwa

.....
Adres zamieszkania/Siedziba
lub
Adres do korespondencji

Wójt Gminy Bieliny

ul. Partyzantów 17
26-004 Bieliny

PETYCJA

(treść petycji)

(Przedmiotem petycji – zgodnie z art.2 ustawy o petycjach- może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.)

.....
Podpis wnoszącego petycję:

Wyrażam/nie wyrażam* zgodę/zgody na ujawnienie na stronach internetowych podmiotu rozpatrującego petycję lub urzędu go obsługującego moich danych osobowych

.....
podpis

*niepotrzebne skreślić

Wójt Gminy Bieliny

Sławomir Kopacz

