



Zarządzenie Nr ⁴⁵ /2020

Wójta Gminy Rewal
z dnia 08 maja 2020r.

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Urzędzie Gminy Rewal**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj: Dz. U. z 2020 r., poz. 713) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj.: Dz. U. z 2020 r., poz. 256, zm. poz. 695) oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.46) **zarządzam, co następuje:**

§ 1

1. Zatwierdzam i wprowadzam do użytku wewnętrznego procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Rewal, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Koordynację zadań związanych z przyjmowaniem, ewidencjonowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 2

Zobowiązuje wszystkich pracowników do zapoznania się z procedurą i przestrzegania w pełni zawartych w niej postanowień.

§ 3

Traci moc Zarządzenie Nr 63/2019 Wójta Gminy Rewal z dnia 05 czerwca 2019r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji kierowanych do Urzędu Gminy w Rewalu.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy

Konstanty Tomasz Oświęcimski

Sporządziła:

Sekretarz Gminy

Wioletta Brzezińska

Akceptacja pod względem prawnym:

Rozdzielnik:

1. Oryginał: Referat Organizacyjno-Administracyjny Urzędu
2. Kopia użytkowa: www.bip.rewal.pl, intranet

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY REWAL

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 256);
2. 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);
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. z 2011 r., Nr 14, poz.67 z póź. zm.).

ROZDZIAŁ I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Wójt Gminy w każdy poniedziałek tygodnia w godzinach od 12.00 do 16.00;
 - 2) Sekretarz, kierownicy referatów i osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy w zakresie swoich kompetencji – codziennie w godzinach pracy Urzędu.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pomocą faxu, pocztą elektroniczną a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie, którego wzór określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
3. Na żądanie wnoszącego skargę lub wniosek osoba przyjmująca potwierdza złożenie skargi/wniosku.
4. Protokół z przyjęcia skargi/wniosku przekazuje się do pracownika sekretariatu, który prowadzi rejestr skarg i wniosków.
5. W Urzędzie Gminy Rewal prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do procedury.
6. Pracownik, który prowadzi rejestr skarg i wniosków sporządza roczne sprawozdanie o załatwianych skargach i wnioskach w terminie do 31 stycznia każdego roku.
7. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Rewal prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.

ROZDZIAŁ II Kwalifikowanie skarg i wniosków

§3

1. Sekretarz Gminy po otrzymaniu pisma mogącego stanowić skargę lub wniosek do merytorycznego rozpatrzenia analizuje tryb rozpatrzenia. W przypadku zastosowania przepisów dotyczących rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, przekazuje niezwłocznie skargę/wniosek do zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez wyznaczonego pracownika sekretariatu.

2. Skargi/wnioski winne być opatrzone numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Wójta, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego.
4. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

ROZDZIAŁ III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§4

1. Skargi/wnioski rozpatruje Wójt lub Sekretarz Gminy.
2. Sekretarz Gminy:
 - a) przekazuje skargę bądź wniosek do rozpatrzenia właściwej komórce organizacyjnej,
 - b) przeprowadza postępowanie wyjaśniające, sporządza w oparciu o materiały przekazane przez komórki organizacyjne projekt odpowiedzi na skargę/wniosek i przedkłada Wójtowi do akceptacji.
3. Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za:
 - a) wyjaśnienie i terminowe załatwianie skarg/wniosków,
 - b) niezwłoczne przekazywanie Sekretarzowi Gminy wyjaśnień oraz dokumentacji niezbędnych do przygotowania projektu odpowiedzi na skargę/wniosek.
4. Odpowiedzi na skargi/wnioski podpisuje Wójt Gminy, a w czasie jego nieobecności Sekretarz Gminy.
5. Rozpatrzoną skargę/wniosek i korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się w oryginale niezwłocznie do pracownika sekretariatu prowadzącego rejestr. W aktach merytorycznej komórki organizacyjnej urzędu pozostawia się kserokopie dokumentów.
6. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, wzór stanowi załącznik nr 3 do procedury,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
7. Odpowiedź do wnoszącego skargę powinna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga została załatwiona odmownie oraz pouczenie o treści art. 239 kpa
8. W postępowaniu skargowym, jako jednoinstancyjnym postępowaniu uproszczonym skarżącemu nie przysługują środki odwoławcze ani skarga do sądu administracyjnego.
9. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi do właściwego organu.
10. 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

§ 5

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi/wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,

- c) przesłać odpisy skargi/wnioski do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
- d) wezwać wnoszącego (jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu) do złożenia dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

ROZDZIAŁ V

Przepisy końcowe

§6

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu akt, stanowiącego zał. nr 2 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Rewal 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

§ 7

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Wójt Gminy
Konstanty Tomasz Oświecimski

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej
- 2) rejestr skarg i wniosków
- 3) notatka służbowa

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

wniesionej 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:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów(kopii) załączonych do skargi:

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....
(nazwisko i imię, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr

złożonej przez
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej : [wskazać zarzuty]

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

.....
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....
.....

Wnioski:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)