

ZARZĄDZENIE NR 5/13
Wójta Gminy Chełmno
z dnia 17 stycznia 2013 roku

**w sprawie określenia trybu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie
Gminy Chełmno**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46), zarządza się, co następuje:

§ 1

Określa się tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Chełmno w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi, Skarbnikowi, kierownikowi referatu Rolnictwa, Budownictwa, Gospodarki Gruntami i Infrastruktury (RBG) oraz kierownikom gminnych jednostek organizacyjnych.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

W Ó J T
Krzysztof Wypij
mgr inż. Krzysztof Wypij

do zarządzenia Nr 5/13
Wójta Gminy Chełmno
z dnia 17 stycznia 2013 roku

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Chełmno

§ 1

Ilekróć w zarządzeniu, mowa jest o:

- 1) Wójcie – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Chełmno;
- 2) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Chełmno;
- 3) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Chełmno;
- 4) Kierownictwie Urzędu – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Chełmno, Sekretarza Gminy Chełmno i Skarbnika Gminy Chełmno;
- 5) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Chełmno;
- 6) Gminnej jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć jednostki budżetowe, instytucje kultury Gminy Chełmno,
- 7) Skardze - należy przez to rozumieć skargę, w rozumieniu art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.);
- 8) wniosku - należy przez to rozumieć wniosek, w rozumieniu art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).

§ 2

Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z zachowaniem należytej staranności i obiektywizmu.

§ 3

1. Przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie koordynuje Sekretarz.

-
2. Kierownik gminnej jednostki organizacyjnej wyznacza pracownika, który koordynuje przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków w ramach tej jednostki.
 3. Skargi i wnioski są rejestrowane przez gminną jednostkę organizacyjną, na którą zostały zadekretowane, z poleceniem rozpatrzenia i przygotowania projektu odpowiedzi.

§ 4

Urząd i gminne jednostki organizacyjne prowadzą rejestry skarg i wniosków, zawierające następujące rubryki:

- 1) numer, pod którym zarejestrowano skargę lub wniosek;
- 2) datę wpływu skargi lub wniosku do Urzędu;
- 3) datę wpływu do gminnej jednostki organizacyjnej;
- 4) imię, nazwisko i adres do korespondencji albo nazwę i adres siedziby składającego skargę lub wniosek;
- 5) przedmiot skargi lub wniosku;
- 6) datę przekazania oraz oznaczenie gminnej jednostki organizacyjnej, do której przekazano skargę lub wniosek w celu rozpoznania albo datę wysłania odpowiedzi na skargę lub wniosek;
- 7) określenie adresatów, do których skierowano odpowiedź albo informację o przekazaniu skargi lub wniosku;
- 8) uwagi.

§ 5

Ustala się następujące godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg lub wniosków:

- 1) w Urzędzie – codziennie w godzinach urzędowania;
- 2) w gminnych jednostkach organizacyjnych – codziennie w godzinach urzędowania

§ 6

1. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków Kierownictwa Urzędu oraz kierownika referatu RBG i pracowników Urzędu umieszcza się w widocznym, ogólnie dostępnym miejscu w budynku Urzędu.
2. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez kierowników i pracowników gminnych jednostek organizacyjnych umieszcza się w widocznym, ogólnie dostępnym miejscu w siedzibach tych jednostek.

§ 7

1. W razie złożenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza protokół, który podpisują składający skargę lub wniosek i przyjmujący pracownik.
2. Protokół powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę i miejsce sporządzenia;
 - 2) imię, nazwisko i adres do korespondencji albo nazwę i adres siedziby składającego;
 - 3) zwięzłe określenie przedmiotu skargi lub wniosku;
 - 4) wykaz dołączonych do protokołu dokumentów, w przypadku ich dołączenia;
 - 5) podpis składającego skargę lub wniosek;
 - 6) podpis pracownika przyjmującego skargę lub wniosek.
3. Na żądanie składającego, pracownik przyjmujący skargę lub wniosek wydaje kopię protokołu.
4. Skargi i wnioski przyjęte do protokołu podlegają odrębnej ewidencji w rejestrze skarg i wniosków.
5. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.
6. Skargi i wnioski przyjęte przez członka Kierownictwa Urzędu podlegają ewidencji w rejestrze skarg i wniosków Urzędu, oraz zadekretowaniu w celu rozpatrzenia i przygotowania projektu odpowiedzi.

§ 8

1. Skargi i wnioski rozpatrują oraz podpisują odpowiedzi:
 - 1) Wójt – w sprawach dotyczących, Sekretarza, Skarbnika lub kierownika referatu RBG, w sprawach dotyczących kierowników i funkcjonowania bezpośrednio nadzorowanych gminnych jednostek organizacyjnych, w sprawach przyjętych do protokołu w czasie dyżuru oraz w innych sprawach zastrzeżonych do podpisu Wójta;
 - 2) Sekretarz i Skarbnik - w sprawach przekazanych przez Wójta, w sprawach dotyczących pracowników bezpośrednio nadzorowanych, w sprawach przyjętych do protokołu i innych sprawach zastrzeżonych do ich podpisu;

-
- 3) kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych - w sprawach przekazanych przez członka Kierownictwa Urzędu, w sprawach bezpośrednio skierowanych do tych jednostek oraz w sprawach przyjętych do protokołu w tych jednostkach.
 2. O przekazaniu do załatwienia skargi lub wniosku skierowanego do Wójta, Wójt albo upoważniony przez niego członek Kierownictwa Urzędu lub kierownik gminnej jednostki organizacyjnej, odrębnym pismem informuje składającego skargę lub wniosek.
 3. Gminna jednostka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek przekazuje projekt odpowiedzi właściwemu członkowi kierownictwa Urzędu w terminie 7 dni, a w sprawach szczególnie skomplikowanych 14 dni, od daty otrzymania skargi lub wniosku.
 4. W przypadku złożenia skargi przez Posła na Sejm, Senatora albo Radnego, terminy o których mowa w ust. 4 wynoszą odpowiednio 5 i 10 dni.

§ 9

Jeżeli treść skargi wskazuje na konieczność przeprowadzenia kontroli danej sprawy, członek Kierownictwa Urzędu może zlecić przeprowadzenie kontroli przez Sekretarza.

§ 10

1. Kierownicy i pracownicy Urzędu oraz pracownicy gminnych jednostek organizacyjnych zobowiązani są do przestrzegania terminów załatwiania skarg i wniosków wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku w odpowiednich terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego nie jest możliwe, osoba prowadząca sprawę lub wskazana jako wiodąca w sprawie, zobowiązana jest zawiadomić o tym składającego skargę lub wniosek, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 11

Kierownicy Urzędu oraz kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych odpowiadają za:

- 1) terminowe załatwianie skarg i wniosków w zakresie swoich właściwości;
- 2) niezwłoczne przekazywanie właściwemu członkowi Kierownictwa Urzędu projektów odpowiedzi lub wyjaśnień oraz dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skargi lub wniosku;

-
- 3) przekazywanie do Sekretarza - w terminie do 15 stycznia każdego roku informacji dotyczących załatwiania skarg i wniosków w roku poprzednim;
 - 4) wyznaczenie stanowiska pracy odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru i dokumentacji skarg i wniosków.

§ 12

Przyjmowanie i załatwiania skarg i wniosków koordynuje Sekretarz Gminy, który:

- 1) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków przez Urząd;
- 2) udziela niezbędnych informacji obywatelom o trybie załatwiania spraw, kieruje ich do właściwych pracowników Urzędu, organizuje przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków Kierownictwa Urzędu;
- 3) przygotowuje do podpisu Wójta projekty pism i wystąpień do kierowników Urzędu w sprawach stwierdzonych nieprawidłowości związanych z załatwianiem skarg i wniosków;
- 4) opracowuje do końca stycznia zbiorczą analizę załatwiania skarg i wniosków za rok poprzedni i przedkłada ją Wójtowi.