

ZARZĄDZENIE NR 12/13
Wójta Gminy Chełmno
z dnia 18 marca 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 Gminy.

§ 3

Traci moc zarządzenie nr 5/13 Wójta Gminy Chełmno z dnia 17 stycznia 2013 roku.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania



do zarządzenia Nr 12/13
Wójta Gminy Chełmno
z dnia 18 marca 2013 roku

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Chełmno

§ 1

Ilekoć w zarządzeniu, mowa jest o:

- 1) Wójtce – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Chełmno;
- 2) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Chełmno;
- 3) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Chełmno;
- 4) Gminnej jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć jednostki budżetowe, instytucje kultury Gminy Chełmno,
- 5) 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.);
- 6) 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. Skargi i wnioski przyjmowane są przez sekretariat Urzędu.

§ 4

Urząd prowadzi rejestr skarg i wniosków zawierający następujące rubryki:

-
- 1) numer, pod którym zarejestrowano skargę lub wniosek;
 - 2) datę wpływu skargi lub wniosku do Urzędu;
 - 3) rodzaj dokumentu (skarga lub wniosek);
 - 4) forma w jakiej została wniesiona skarga lub wniosek (pisemna, telefaks, poczta elektroniczna, ustnie do protokołu);
 - 5) imię, nazwisko i adres do korespondencji albo nazwę i adres siedziby składającego skargę lub wniosek;
 - 6) przedmiot skargi lub wniosku;
 - 7) datę przekazania oraz oznaczenie Gminnej jednostki organizacyjnej lub referatu, do której przekazano skargę lub wniosek w celu rozpoznania;
 - 8) data wysłania odpowiedzi na skargę lub wniosek;
 - 9) określenie adresatów, do których skierowano odpowiedź albo informacje o przekazaniu skargi lub wniosku;
 - 10) uwagi.

§ 5

1. Ustala się następujące godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg lub wniosków przez:
 - 1) Wójta – we wtorki od godz. 13.00 do godz. 16.15;
 - 2) przez pracowników w Urzędzie – codziennie w godzinach urzędowania;
2. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznym, ogólnie dostępnym miejscu w budynku Urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej <http://www.bip.chelmno.ug.gov.pl>.

§ 6

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. Pracownik Urzędu, który przyjął skargę lub wniosek obowiązany jest niezwłocznie przekazać dokument do sekretariatu Urzędu.

§ 7

1. Skargi i wnioski rozpatrują oraz podpisują odpowiedzi:
 - 1) Wójt – w sprawach dotyczących Urzędu i Gminnych jednostek organizacyjnych oraz w innych sprawach zastrzeżonych do podpisu Wójta;
 - 2) Sekretarz - w sprawach przekazanych przez Wójta, dotyczących pracowników i innych sprawach zastrzeżonych do jego podpisu.
2. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek przekazuje projekt odpowiedzi Sekretarzowi w terminie 7 dni, a w sprawach szczególnie skomplikowanych 14 dni, od daty otrzymania skargi lub wniosku.
3. W przypadku złożenia skargi przez Posła na Sejm, Senatora albo Radnego, terminy o których mowa w ust. 2 wynoszą odpowiednio 5 i 10 dni.

§ 8

Jeżeli treść skargi wskazuje na konieczność przeprowadzenia kontroli danej sprawy Wójt może zlecić przeprowadzenie kontroli przez Sekretarza.

§ 9

1. 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 to Sekretarz zobowiązany jest zawiadomić o tym składającego skargę lub wniosek, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 10

Przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków koordynuje Sekretarz, który:

- 1) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków przez Urząd;
- 2) wyznacza stanowisko pracy odpowiedzialne za prowadzenie rejestru dokumentacji skarg i wniosków
- 3) udziela niezbędnych informacji obywatelom o trybie załatwiania skarg i wniosków;
- 4) przygotowuje do podpisu Wójta projekty pism i wystąpień do kierowników Urzędu w sprawach stwierdzonych nieprawidłowości związanych z załatwianiem skarg i wniosków;
- 5) opracowuje do końca stycznia zbiorczą analizę załatwiania skarg i wniosków za rok poprzedni i przedkłada ją Wójtowi.

W Ó J T

mgr inż. Krzysztof Wypij