ZARZĄDZENIE NR OA.0050.129.2016

WÓJTA GMINY BARTOSZYCE

z dnia 02 listopada 2016r.

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Bartoszyce.

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016r., poz. 23 ze zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywaniu skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5 poz. 46) oraz 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 (Dz. U. Nr 14, poz. 67 ze zm.), zarządzam co następuje:

§1.

Ustala się, zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Bartoszyce lub do Rady Gminy Bartoszyce.

§2.

W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Wójt Gminy Bartoszyce - w poniedziałki od 900 do 1400.

2. Zastępca Wójta Gminy Bartoszyce – w piątki od 900 do 1400, zaś w pozostałe, w miarę swoich możliwości czasowych.

3. Sekretarz Gminy Bartoszyce – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy Bartoszyce.

4. Przewodniczący Rady Gminy Bartoszyce – po wcześniejszym ustaleniu terminu.

5. Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Bartoszyce - codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.

6. W poniedziałki po godzinach pracy Urzędu tj. w godzinach 1500 – 1530 skargi i wnioski przyjmuje wyznaczony przez Wójta pracownik. W przypadku, gdy ten dzień jest dniem wolnym od pracy, interesanci przyjmowani są w następnym dniu.

7. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Bartoszyce, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu
i w podporządkowanych jednostkach organizacyjnych.

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy lub Rady Gminy Bartoszyce:

1) pisemnie na adres: 11-200 Bartoszyce, ul. Pl. Zwycięstwa 2,

2) faxem,

3) w formie elektronicznej na adres: sekretariat@gmina-bartoszyce.pl lub za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP,

4) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa załącznik do niniejszego Zarządzenia.

4. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 4.

1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez referat Organizacyjno-Administracyjny i Spraw Obywatelskich Urzędu Gminy Bartoszyce:

1) w rejestrze skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy Bartoszyce,

2) w rejestrze skarg i wniosków skierowanych do Rady Gminy Bartoszyce.

2. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków winna być opatrzona znakiem sprawy.

4. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest w referacie Organizacyjno-Administracyjnym i Spraw Obywatelskich w sposób ułatwiający kontrole przebiegu i terminu ich załatwienia.

§ 5.

1. Klasyfikacji spraw jako skargi, wnioski dokonuje Sekretarz Gminy Bartoszyce poprzez sporządzenie na oryginale pisma adnotacji o treści „skarga”, „wniosek” i przekazuje do załatwienia właściwej komórce organizacyjnej urzędu. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

2. Jeśli skarga, wniosek dotyczy różnych spraw - należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.

3. Jeżeli komórka organizacyjna urzędu, która otrzyma skargę lub wniosek uzna iż nie jest właściwa od ich rozpatrzenia, jest zobowiązana zwrócić w tym samym dniu skargę lub wniosek do Sekretarza Gminy Bartoszyce.

§ 6.

1. Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

2. Do rozpatrzenia skarg lub wniosków należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

§ 7.

Załatwienie skargi lub wniosku polega na:

1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,

2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,

3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,

4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

§ 8.

Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg i wniosków podpisują:

1) Wójt Gminy Bartoszyce, a w razie jego nieobecności zastępca Wójta Gminy Bartoszyce lub sekretarz Gminy Bartoszyce.

2) Przewodniczący Rady Gminy Bartoszyce - gdy właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy Bartoszyce.

§ 9.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Bartoszyce.

§ 10.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

 Wójt Gminy Bartoszyce

 /-/ Jadwiga Gut

Załącznik

do Zarządzenia Nr OA.0050.129.2016 Wójta Gminy Bartoszyce

z dnia 02.11.2016r.

(pieczęć u rzędu)

**PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku**

przez Pana/Panią …………………………………………….. wniesionej/ego w dniu ……………….

w Urzędzie Gminy Bartoszyce przez ……………………..………………………………………………..

zamieszkałego/ej w ……………………………………………………………………………….……………….

Treść skargi/wniosku:

………………………………………………...……………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

………………………………………………………………………………………………..……………………………

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)…………………………………………………………………………………………………………………………..

2)…………………………………………………………………………………………………………………………..

3)…………………………………………………………………………………………………………………………..

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia sprawy.

Przed podpisaniem protokół został odczytany osobie skarżącej się/wnioskodawcy.

Protokół został sporządzony zgodnie z § 6 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46).

………………………… …………………………

(imię i nazwisko przyjmującego (pod pis osoby wnoszącej

skargę/wniosek) skargę/wniosek