

ZARZĄDZENIE NR 11/2015
WÓJTA GMINY KRZEMIENIEWO
z dnia 7 września 2015 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
w Urzędzie Gminy Krzemieniewo**

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. -Dz.U. z 2013 r. poz 267 ze zm.), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U. z 2014 r. poz. 1195), Rozporządzenia 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. Nr 14, poz. 67) ,Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 Nr 5 poz. 46 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Krzemieniewo/Rady Gminy Krzemieniewo.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się również do skarg, wniosków i petycji przekazanych Wójtowi Gminy/Radzie Gminy do załatwienia według właściwości.

§ 2. 1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Wójt Gminy – w każdy poniedziałek od godz. 8:00 do 16:15 po wcześniejszym ustaleniu terminu
- 2) Sekretariat Urzędu Gminy – od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 do 15:00.
- 3) Przewodniczący Rady Gminy – po wcześniejszym ustaleniu terminu.

2. Informację o dniu i godzinach przyjęć Interessantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej www.bip.krzemieniewo.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§ 3. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy Krzemieniewo/Rady Gminy Krzemieniewo:

- 1) pisemnie na adres: 64-120 Krzemieniewo, u. Dworcowa 34;
- 2) faksem na nr: 65 529 75 15;
- 3) w formie elektronicznej na adres e-mail: ugsekr@krzemieniewo.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 wszyscy wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

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

4. Petycję składa się do Wójta Gminy/Rady Gminy w trybie określonym w §3 ust. 1 pkt. 1-3.

5. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 4. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretarza Gminy.

2. Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez Sekretarza Gminy.

3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji winna być opatrzona znakiem sprawy.

§ 5. 1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest u Sekretarza Gminy w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu.

2. Sekretarz Gminy po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu Referatowi Urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub organowi gminy. Sekretarz Gminy informuje inne komórki o znaku prowadzonej sprawy, a osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia i kompletność akt sprawy.

3. Jeżeli skarga, wniosek lub petycja dotyczą różnych spraw - należy je przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.

§ 6. Do rozpatrzenia skarg, wniosków lub petycji należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

§ 7. Załatwienie skargi, wniosku lub petycji polega na:

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
- 2) ustalenie 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. 1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków i petycji podpisują:

- 1) Wójt lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy;
- 2) Przewodniczący Rady Gminy – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji jest Rada Gminy.

2. Na odpowiedziach na skargi, wnioski lub petycje należy umieszczać adnotacje o dacie ich ekspedycji.

§ 9. Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji, dotyczącą ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 10. W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.- Dz.U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.)
- 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. (Dz.U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46 ze zm.)
- 3) Rozporządzenia 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. Nr 14, poz. 67)
- 4) Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195).

§ 11. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierz się Sekretarzowi Gminy.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PROTOKÓŁ
Przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej/ego ustnie
w dniu

.....
(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek*:

.....
zamieszkały/a w ul. nr

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* (zwięzły opis treści sprawy):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek*)

*niepotrzebne skreślić