

**Zarządzenie Nr 15 / 2009**  
**Wójta Gminy Krzynowłoga Mała**  
**z dnia 12 lutego 2009 r.**

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.**

Na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn.zm.) w związku z rozporządzeniem 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) zarządzam, co następuje:

§ 1.

1. Wójt Gminy, Zastępca Wójta Gminy, Sekretarz oraz Skarbnik Gminy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 10<sup>00</sup> - do 14<sup>00</sup>.
2. Skargi i wnioski mogą być zgłaszane w formie pisemnej, ustnej lub za pośrednictwem środków łączności, telefaksu oraz poczty elektronicznej.
3. Krytyczne notatki i artykuły prasowe podlegają wpisowi do rejestru skarg i wniosków oraz są rozpatrywane w trybie skarg i wniosków, o ile zostały przekazane do załatwienia przez redakcję bezpośrednio do urzędu na podstawie art.248 kpa.
4. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przyjmowane są w formie protokołu, a ze zgłaszanych telefonicznie sporządza się notatkę. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik odpowiedzialny za załatwianie skarg i wniosków wpisuje do rejestru skarg i wniosków.
5. Przyjęcie skargi za pośrednictwem środków łączności wymaga potwierdzenia na piśmie.

§ 2.

1. Właściwymi do rozpatrzenia skarg i wniosków są:
  - 1) w sprawach dotyczących Wójta :
    - a) w zakresie zadań zleconych administracji – wojewoda,
    - b) w zakresie zadań własnych Gminy - Rada Gminy.
  - 2) w sprawach dotyczących kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, w zakresie zadań własnych Gminy – Rada Gminy,
  - 3) w sprawach dotyczących Zastępcy Wójta, Sekretarza i Skarbnika Gminy oraz kierowników referatów, a także osób zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy – Wójt Gminy,
  - 4) w sprawach dotyczących referatu oraz wszystkich osób w nim zatrudnionych – Kierownik Referatu.
2. Skarga winna być natychmiast po zaewidencjonowaniu przekazana bezpośrednio przełożonemu celem rozpatrzenia. Na przełożonym ciąży obowiązek zawiadomienia Wójta o sposobie jej załatwienia.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

5. O przekazaniu skargi do załatwienia przełożonemu służbowemu zawiadamia się równocześnie skarżącego.

### § 3.

Informacja o przyjmowaniu skarg i wniosków przez osoby o których mowa w § 1 powinna być wywieszona w ogólnodostępnym miejscu w Urzędzie Gminy oraz jednostkach organizacyjnych mających swoją siedzibę poza Urzędem.

### § 4.

1. W Urzędzie Gminy i gminnych jednostkach organizacyjnych prowadzi się ewidencję skarg i wniosków.
2. Rejestr skarg i wniosków w Urzędzie Gminy prowadzi pracownik zajmujący się sprawami organizacyjnymi i kadr.
3. Skargi i wnioski, które wpłyną bezpośrednio do Rady Gminy rejestrowane są w odrębnym rejestrze przez pracownika do spraw obsługi rady gminy oraz osp.
4. Kwalifikacji pism jako skarga lub wniosek dokonuje:
  - 1) w Urzędzie Gminy Wójt, Zastępca Wójta lub Sekretarz Gminy,
  - 2) w gminnych jednostkach organizacyjnych kierownik jednostki .
5. Skargi i wnioski, które wpłynęły od tych samych osób w tej samej sprawie, ponownie należy zarejestrować pod tą samą pozycją rejestru.
6. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Gminy do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie ( do siedmiu dni od otrzymania ) właściwym organom wraz z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
7. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt Gminy.
8. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy (art.36 kpa).
9. Zgodnie z art.237 § 2 kpa posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.
10. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych ( art.38 kpa).
11. Korespondencję dotyczącą skarg i wniosków należy wysyłać za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

### § 5.

1. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Urzędu Gminy lub podległej jednostki , pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu z przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę, wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego i uzyskania akceptu odpowiedniego organu (Wójta, Zastępcy Wójta lub Sekretarza)
2. Osoba do której zwrócono się o dostarczenie określonych materiałów lub wyjaśnień związanych ze skargą lub wnioskiem, winna uczynić to niezwłocznie.
3. Zobowiązuje się osoby uczestniczące w rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków do bezwzględnego przestrzegania obowiązujących w tym względzie przepisów oraz terminów

- określonych w KPA oraz w niniejszym zarządzeniu.
3. Kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych oraz komórki organizacyjne w Urzędzie Gminy zobowiązani są do :
    - 1) należytej organizacji przyjmowania skarg i wniosków obywateli,
    - 2) wykorzystywania materiałów zawartych w skargach i wnioskach do likwidacji przyczyn powstawania skarg i do usprawniania pracy,
    - 3) udzielania wyczerpującego uzasadnienia faktycznego i prawnego w odpowiedziach na wnoszone skargi i wnioski,
    - 4) ścisłej współpracy z osobą zajmującą się rejestracją skarg i wniosków.
  4. Pracownik do spraw organizacyjnych i kadr oraz do spraw obsługi rady i osp obowiązani są do:
    - 1) prowadzenia rejestru skarg i wniosków,
    - 2) czuwania nad terminowym załatwianiem skarg i wniosków,
    - 3) prowadzenia zbioru dokumentacji skarg i wniosków zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r z późn.zm. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych .
    - 4) sygnalizowania Z-cy Wójta lub Sekretarzowi Gminy o nieprawidłowościach w zakresie formalnych i merytorycznych uchybieniach w załatwianiu skarg i wniosków.
  5. Kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych oraz pracownicy o których mowa w § 5 ust. 4 zobowiązani są do dnia 31 stycznia każdego roku przekazać Wójtowi Gminy sprawozdania obejmujące wykaz wpływu i sposobu załatwiania skarg i wniosków za okres roczny wraz z częścią opisową, uwzględniając ostateczny sposób załatwienia skarg i wniosków.

#### § 6.

1. Wójt Gminy raz w roku dokonuje oceny sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy oraz zapoznaje z oceną Radę Gminy.
2. Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy przeprowadza okresowe kontrole przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

#### § 7.

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Zarządzeniem mają zastosowanie przepisy KPA oraz Rozporządzenia 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 /.

#### § 8.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT  
  
mgr Adam Bactawski