

w sprawie: organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami) oraz § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam jednolitą organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków obywateli w Urzędzie Gminy w Pilchowicach stanowiącą Załącznik do Zarządzenia.

§ 2

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków powierzam Sekretarzowi Gminy Pilchowice.

§ 3

Traci moc Zarządzenie Nr 1/2002 Wójta Gminy w Pilchowicach z dnia 3 kwietnia 2002 r.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJT
Wilhelm Krywański

ORGANIZACJA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG ORAZ WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY PILCHOWICE

I. Przyjmowanie obywateli

1. Wójt Gminy przyjmuje skargi i wnioski obywateli w każdy wtorek w godzinach od 8⁰⁰ do 10⁰⁰. Sekretarz Gminy w każdy czwartek w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰. Całość dokumentacji związanej z przyjmowaniem i załatwianiem indywidualnych spraw obywateli prowadzi Sekretariat Urzędu.
2. Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy przyjmują obywateli w godzinach pracy Urzędu.

II. Rejestrowanie skarg i wniosków

1. W rejestrze skarg prowadzonych przez Sekretariat Urzędu, ewidencjonowane są wszystkie sprawy wpływające do Urzędu Gminy oraz wnoszone ustnie do protokołu w ramach przyjęć obywateli przez Wójta Gminy, Sekretarza Gminy Pilchowice oraz odpowiedzialnych pracowników, które odpowiadają treści art. 227 kpa, czyli tzw. **definicji skargi**. Treść tych skarg musi wskazywać na zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez organ administracji samorządowej lub jego pracowników, naruszanie praworządności lub interesów skarżących, a także na przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy związane z ulepszeniem organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, ochrony własności, zapobiegania nadużyciom i lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.
3. Rejestrem nie są objęte skargi lub wnioski dotyczące:
 - a) decyzji ostatecznej, które w zależności od treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji, jej uchylenia lub zmiany z urzędu,
 - b) decyzji organu administracji samorządowej podlegającą zaskarżeniu do Naczelnego Sądu Administracyjnego z powodu jej niezgodności z prawem,

- c) dotyczące spraw pracowników administracji samorządowej wynikających ze stosunku pracy, które podlegają odrębnej ewidencji,
 - d) bez rozpatrzenia pozostawia się skargi i wnioski nie zawierające danych osobowych oraz adresu wnoszącego.
4. Jeżeli Urząd nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi czy wniosku zobowiązany jest w terminie 7 dni przekazać sprawę właściwemu organowi zawiadamiając o tym skarżącego bądź wnioskodawcę.
 5. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz przez organizacje społeczne rozpatrywane są w trybie określonym w niniejszym Zarządzeniu.
 6. Indywidualne pisma obywateli, wpływające do Urzędu Gminy po zakwalifikowaniu ich przez Wójta lub Sekretarza Gminy Pilchowice jako skargi lub wniosku i oznaczeniu literą „S” lub „W” oraz zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są do merytorycznego załatwienia właściwym pracownikom.
 7. W przypadku, gdy skarga dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku pracowników, Sekretarz Gminy Pilchowice ustali pracownika wiodącego, odpowiedzialnego za załatwienie sprawy. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być rozpatrywana przez pracownika, którego dotyczy ani przez pracownika pozostającego w stosunku nadrzeczności służbowej.
 8. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Urzędu lub podległej mu jednostki, pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię pisma zawierającego skargę lub wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia.
 9. Obowiązkiem komórki organizacyjnej, której dotyczy wniosek/skarga jest przekazanie do Sekretariatu informacji o sposobie i terminie jego/jej załatwienia.
 10. Korespondencja w sprawie danej skargi musi zawierać numer rejestru skargi, który uwzględnia symbol jednostki załatwiającej skargę oraz numer kolejny w rejestrze skarg (np. S 0560/2/5/2002).

III. Załatwienie skarg

1. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi, jednostka załatwiająca składa w Sekretariacie Urzędu kopię odpowiedzi udzielonej skarżącemu.
- 

2. Kopię odpowiedzi do dokonaniu odpowiednich adnotacji w rejestrze skarg m.in.: sposoby załatwienia, terminu oraz faktu powiadomienia strony i innych zainteresowanych, przechowywane są według kolejności wynikającej z rejestru.
3. Za załatwione pozytywne uważa się skargi, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub części.
4. Za załatwione negatywnie uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
5. Skargi załatwione w sposób wyjaśniający /informacyjny/ to skargi, w których organ administracji samorządowej nie zajmuje konkretnego stanowiska, informując stronę, co ma uczynić, aby swą sprawę załatwić np. wskazując, iż sprawa kwalifikuje się do załatwienia wyłącznie na drodze postępowania sądowego.
6. Akta załatwionych skarg, przechowywane są w jednostkach, które prowadziły postępowania wyjaśniające.

IV. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg i wniosków

1. Zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - zapewnienie wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
 - udzielenia w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty skargi z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiącą podstawę rozstrzygnięcia,
 - starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegających na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
 - przestrzegania zasady wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych,
 - bezwzględnego przestrzegania określonego terminu dla załatwienia skargi lub wniosków.
2. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania wyjaśnień, informacji i dowodów powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

V. Nadzór i kontrola

Nadzór i kontrolę nad załatwieniem skarg przez poszczególne jednostki sprawuje Sekretarz Gminy Pilchowice.

