

Zarządzenie Nr 98/2020

Wójta Gminy Czermin

z dnia 31 grudnia 2020 roku

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

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1875), art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.) 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) a także w związku z art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U. z 2014 r. poz. 1195) **Wójt Gminy Czermin zarządza, co następuje:**

- § 1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Czermin i Rady Gminy Czermin, opisane w procedurze stanowiącej załącznik do niniejszego Zarządzenia.
- § 2. Postanowienia niniejszego Zarządzenia stosuje się również do skarg, wniosków i petycji przekazanych Wójtowi Gminy oraz Radzie Gminy do załatwienia według właściwości.
- § 3. Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT GMINY
mgr Sławomir Sidur

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w URZĘDZIE GMINY CZERMIN

Podstawa prawna postępowania skargowego:

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483).
2. Ustawa o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 1875).
3. Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.).
4. Europejski Kodeks Dobrej Administracji, przyjęty przez Parlament Europejski (tekst i komentarz o zastosowaniu kodeksu w warunkach polskich procedur administracyjnych) J. Świątkiewicz – Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa, październik 2002 r.
5. Rozporządzenie 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).
6. Ustawa z dnia 11 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu zwiększenia udziału obywateli w procesie wybierania, funkcjonowania i kontrolowania niektórych organów publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 130).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

Realizując wynikający z art. 253 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego obowiązek w zakresie przyjmowania obywateli w sprawie skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Czermin i Rady Gminy Czermin, ustala się następujące zasady i tryb ich przyjmowania:

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Wójt Gminy – w każdy poniedziałek od godz. 8⁰⁰ do godz. 10⁰⁰ – pokój nr 15,
 - 2) Sekretarz Gminy – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy – pokój nr 13,
 - 3) Przewodniczący Rady Gminy – w każdy poniedziałek od godz. 9⁰⁰ do godz. 11⁰⁰ – pokój nr 14.
2. Informacje o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy i Rady Gminy:
 - 1) pisemnie – w Sekretariacie Urzędu lub za pomocą poczty tradycyjnej na adres: Urząd Gminy Czermin, Czermin 140, 39-304 Czermin,
 - 2) w formie elektronicznej na adres: ug@czermim.pl,
 - 3) ustnie do protokołu.

4. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie – wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej Procedury.
5. Petycję składa się do Wójta Gminy/Rady Gminy w trybie określonym w pkt. 3 ppkt.1 - 2.
6. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.
7. Skargi wnoszone w interesie innych osób powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.
8. Skargi lub wnioski nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego, po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.
9. Skargi i wnioski przekazywane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Sekretarz Gminy.
2. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika ds. organizacyjnych i kadrowych.
3. Petycje, przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez pracownika ds. organizacyjnych i kadrowych.
4. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest u pracownika ds. obsługi Rady Gminy i jej organów, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.
5. Pracownik ds. obsługi Rady Gminy i jej organów po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu referatowi urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub Radzie Gminy Czermin.
6. Jeśli skarga, wniosek, petycja dotyczy różnych spraw należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.
7. Jeżeli osoba, która otrzyma skargę, wniosek lub petycję uzna, iż nie jest właściwa do ich rozpatrzenia, jest zobowiązana zwrócić w tym samym dniu skargę, wniosek lub petycję do Sekretarza Gminy.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Załatwienie skargi, wniosku lub petycji 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.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku podrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca. Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do urzędu.
2. Do skarg niezadowolonych w terminie określonym w ust. 1 stosuje się przepisy art. 36 - 38 Kodeksu postępowania administracyjnego.
3. Po załatwieniu sprawy dokumentacja dotycząca rozpatrywanej skargi/wniosku/petycji przekazywana jest w oryginale pracownikowi ds. obsługi Rady Gminy i jej organów.

**PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku**

przez wniesionej/wniesionego w dniu
w Urzędzie Gminy Czermin przez:
zamieszkałej/zamieszkałego w

Treść skargi/wniosku:

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

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia sprawy.

Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej się wnioskodawcy.

.....
(imię i nazwisko przyjmującego skargę/wniosek)

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