

ZARZĄDZENIE Nr 4.2018

Wójta Gminy Płoniawy-Bramura

z dnia 01 lutego 2018 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Płoniawy-Bramura.

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257) 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) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji 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 Płoniawy-Bramura lub do Przewodniczącego Rady Gminy Płoniawy-Bramura.

§ 2.

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Wójt Gminy Płoniawy-Bramura – poniedziałek godz. 14⁰⁰-15³⁰
 - 2) Sekretarz Gminy Płoniawy-Bramura – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy 8⁰⁰-16⁰⁰
 - 3) Przewodniczący Rady Gminy Płoniawy-Bramura – po wcześniejszym ustaleniu terminu
 - 4) Kierownicy Referatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy 8⁰⁰-16⁰⁰
2. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Płoniawy-Bramura oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy Płoniawy-Bramura.

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy lub Przewodniczącego Rady Gminy Płoniawy-Bramura:
 - a) pisemnie na adres: Płoniawy-Bramura 83A, 06-210 Płoniawy-Bramura

- b) faksem,
 - c) w formie elektronicznej na adres: urząd@ploniawy-bramura.pl, przewodniczacy.rady@ploniawy-bramura.pl lub za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP,
 - d) ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi lub 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 w Referacie Organizacyjnym Urzędu Gminy Płoniawy-Bramura:
 - a) na stanowisku ds. organizacyjnych – Kierownik Referatu w rejestrze skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy Płoniawy-Bramura,
 - b) na stanowisku ds. organizacyjno-technicznych obsługi Rady Gminy w rejestrze skarg i wniosków skierowanych do Przewodniczącego Rady Gminy Płoniawy-Bramura.
 2. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków powinna być opatrzona znakiem sprawy.
 3. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest:
 - a) na stanowisku ds. organizacyjnych – Kierownik Referatu – skargi i wnioski skierowane do Wójta Gminy,
 - b) na stanowisku ds. organizacyjno-technicznych obsługi Rady Gminy – skargi i wnioski skierowane do Przewodniczącego Rady Gminy
- w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwienia.

§ 5.

1. Klasyfikacji spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Wójt lub Sekretarz 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 otrzymała skargę lub wniosek uzna, iż nie jest właściwa do ich rozpatrzenia, jest zobowiązana zwrócić skargę lub wniosek w tym samym dniu do Wójta lub Sekretarza Gminy Płoniawy-Bramura.

§ 6

1. Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.
2. Do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

§ 7.

Załatwienie skargi lub wniosku polega na:

- a) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
- b) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
- c) wydaniu poleceń lub podjęciu stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,
- d) udzieleniu w sposób wyczerpujący wnoszącemu skargę lub wniosek i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

§ 8.

Pisma o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisują:

- 1) Wójt Gminy Płoniawy-Bramura, a w razie jego nieobecności Sekretarz Gminy,
- 2) Przewodniczący Rady Gminy Płoniawy-Bramura – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy Płoniawy-Bramura.

§ 9.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Płoniawy-Bramura.

§ 10.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT
mgr inż. Włodzimierz Załęski

.....
(pieczęć Urzędu)

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU

przez Pana/Panią wniesionej/ego w dniu
w Urzędzie Gminy Płoniawy-Bramura 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 protokołu został odczytany Skarżącemu/Wnioskodawcy.

Protokół został sporządzony zgodnie z § 6 ust. 1 i 2 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).

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

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek)