

ZASADY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY SULĘCZYÑO

PODSTAWA PRAWNA:

Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Działu VII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 r. Nr 5 poz. 46).

§ 1

1. Wójt, a w przypadku jego nieobecności Zastępca Wójta, przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu Gminy Sulęczyño, przy ul. Kaszubskiej 26 w każdy poniedziałek od godz. 9.00 do 11.00 oraz w każdy czwartek od godz. 15.00 do 16.30.
2. Informacja o godzinach i dniach przyjęć w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz w siedzibach jednostek organizacyjnych Gminy Sulęczyño.

§ 2

1. Sekretarz oraz pracownicy Urzędu Gminy obowiązani są do przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1.
3. Przyjmujący skargi i wnioski zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Skargi i wnioski wpływające do Wójta lub bezpośrednio do stanowisk pracy należy niezwłocznie, lecz nie dłużej jak w dniu następnym, przekazać do punktu kancelaryjnego celem zarejestrowania w książce podawczej oraz rejestrze skarg i wniosków.
5. Jeżeli pracownik otrzymał skargę dotyczącą jego działalności jest obowiązany przekazać ją niezwłocznie Wójtowi lub Sekretarzowi.

§ 3

1. Obsługę osób przyjmowanych przez Wójta w ramach skarg i wniosków prowadzi pracownik zatrudniony na stanowisku pracy ds. kancelaryjnych.
2. Do obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. kancelaryjnych należy także:
 - 1) Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków.

2) Prowadzenie "Rejestru skarg i wniosków", zawierające następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa,
- b) data wpływu,
- c) imię i nazwisko zainteresowanego, nazwa instytucji, redakcji, itp,
- d) adres zainteresowanego, instytucji, redakcji, itp,
- e) przedmiot skargi, wniosku,
- f) data zlecenia załatwienia,
- g) informacja o osobie odpowiedzialnej merytorycznie za załatwienie skargi lub wniosku,
- h) termin załatwienia skargi lub wniosku,
- i) data wpływu sprawy po załatwieniu,
- j) sposób załatwienia sprawy,
- k) data wysłania zawiadomienia,
- l) informacja o osobach, którym wysłano zawiadomienie,
- m) uwagi.

3. Dla skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Sulęcyno oddzielny rejestr prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy i jej organów. Rejestr skarg i wniosków zawiera rubryki wskazane w § 3 ust. 2 pkt 2.

§ 4

1. Skargi dotyczące działalności Wójta oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnych z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Rada Gminy.
2. Rozpatrywanie skarg na pracowników Urzędu należy do Sekretarza Gminy, zaś inne skargi i wnioski w sprawach należących do właściwości Wójta należą do pracowników Urzędu, zgodnie z zakresem prowadzonych spraw. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt, a w czasie jego nieobecności Sekretarz Gminy.

§ 5

1. Pracownik zobowiązany do załatwienia skargi lub wniosku winien przystąpić do ich załatwienia bez zbędnej zwłoki i bezwzględnie przestrzegać terminów.
2. Cała dokumentacja, dotycząca poszczególnych skarg i wniosków powinna być prowadzona pod numerem nadanym sprawie w rejestrze skarg lub wniosków.
3. Po załatwieniu skargi lub wniosku, całość dokumentacji pracownik merytoryczny jest obowiązany przekazać na stanowisko pracy ds. kancelaryjnych.
4. Za terminowość, rzetelność i prawidłowość merytoryczną załatwienia skarg i wniosków oraz kompletowanie i stronę formalną dokumentacji odpowiada pracownik prowadzący sprawę.
5. Bieżący nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania skarg i wniosków obywateli sprawuje Sekretarz Gminy.
6. Sekretarz Gminy co najmniej raz w roku przeprowadza kontrolę na stanowisku ds. kancelaryjnych w zakresie ewidencjonowania, sposobu rozpatrywania, załatwiania skarg i wniosków.
7. Pracownicy Urzędu zobowiązani są w miarę możliwości i potrzeb do wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach w celu likwidacji przyczyn powstawania skarg.

W Ó J T
Bernard Grucza

