

ZARZĄDZENIE NR 69/2019
WÓJTA GMINY DAMNICA
z dnia 25 marca 2019 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie
Gminy Damnica**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz § 1 ust. 3, § 2 ust. 2 i 3 instrukcji kancelaryjnej, stanowiącej załącznik nr 1 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r., w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.¹⁾)

zarządza się, co następuje:

§ 1. 1 Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Damnica i Rady Gminy Damnica.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się również do skarg i wniosków przekazanych Wójtowi Gminy i Radzie Gminy do załatwienia według właściwości.

3. Pracownicy Urzędu Gminy Damnica w kontaktach z wnoszącymi skargi i wnioski zobowiązani są do życzliwego podejścia i równego traktowania stron oraz wyczerpującego i dokładnego informowania o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwiania skargi lub wniosku.

§ 2. 1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Wójt Gminy Damnica - w każdy poniedziałek od godziny 14³⁰ do 17⁰⁰ po wcześniejszym ustaleniu terminu.

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego zostały ogłoszone w Dz. U. z 2011 r. Nr 27 poz. 140.

- 2) Pracownicy Urzędu przyjmują interesantów we wszystkich sprawach, w tym skarg i wniosków w dniach i godzinach pracy Urzędu.
- 3) Przewodniczący Rady Gminy - w każdą środę od godziny 10⁰⁰ do 11⁰⁰.
- 4) Obsługą obywateli w sprawach określonych w ust. 1 zajmuje się pracownik ds. obsługi sekretariatu.

2. Informację o terminach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na stronie internetowej Urzędu www.damnica.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej [www. http://ug.damnica.ibip.pl/](http://ug.damnica.ibip.pl/)

§ 3. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy/Rady Gminy:

- 1) pisemnie na adres: 76 -231 Damnica, ul. Górna 1
- 2) w formie elektronicznej na adres: ug@damnica.pl
- 3) ustnie do protokołu

2. Przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych pisemnie odbywa się na stanowisku ds. obsługi mieszkańców.

3. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku według wzoru określonego w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli żąda tego wnoszący.

§ 4. 1. Na stanowisku ds. obsługi sekretariatu prowadzony jest Rejestr skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio przez Wójta Gminy Damnica.

2. Na stanowisku ds. obsługi Rady Gminy i Obrony Cywilnej prowadzony jest Rejestr Skarg i Wniosków załatwianych bezpośrednio przez Radę Gminy Damnica.

3. Rejestr skarg i wniosków zawiera następujące informacje:

- 1) liczbę porządkową;
- 2) datę wpływu skargi lub wniosku;
- 3) imię i nazwisko , adres skarżącego/wnioskującego;;
- 4) przedmiot skargi/wniosku;
- 5) do kogo skierowano skargę/wniosek, nazwisko pracownika, któremu zlecono załatwienie sprawy;
- 6) data wyznaczona do załatwienia sprawy;
- 7) data faktycznego załatwienia sprawy;

8) sposób załatwienia sprawy;

9) uwagi.

§ 5. 1. Wójt lub Sekretarz Gminy dokonuje dekretacji skargi lub wniosku do załatwienia właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej.

2. W przypadku gdy sprawa, która jest przedmiotem skargi lub wniosku mieści się w zakresie działań kilku komórek organizacyjnych i gminnych jednostek organizacyjnych Wójt lub Sekretarz ustala wiodącą komórkę organizacyjną oraz komórki współpracujące.

3. Komórki współpracujące zobowiązane są do przekazania wiodącej komórce organizacyjnej informacji niezbędnych do terminowego rozpatrzenia wniosku lub skargi i przygotowania odpowiedzi. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

4. Skargi lub wnioski obejmujące zakresem właściwość wyłącznie gminnej jednostki organizacyjnej przekazuje się do odpowiedniej jednostki, celem przygotowania Wójtowi niezbędnych do wyjaśnienia skarg/wniosku szczegółowych informacji o przebiegu sprawy.

5. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

6. Kopia skargi lub wniosku oraz kopia udzielonej odpowiedzi przekazywana jest na stanowisko ds. obsługi sekretariatu.

§ 6. 1. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

2. Skarga na pracownika może być przekazana do ostatecznego załatwienia jego bezpośredniemu przełożonemu.

§ 7. 1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg lub wniosków podpisują:

1) Wójt, a w przypadku nieobecności Wójta, Zastępcę Wójta lub Sekretarz Gminy z jego upoważnienia;

2) Przewodniczący Rady Gminy – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy.

§ 8. 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

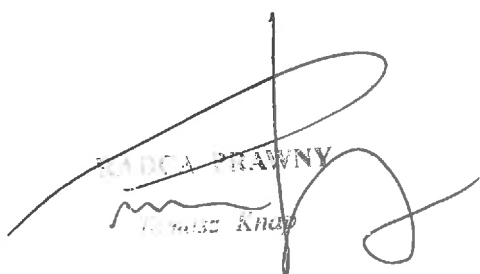
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 9. Nadzór nad rejestracją skarg lub wniosków, terminowością ich załatwiania, kompletnością i poprawnością dokumentacji, dotyczącą ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 10. Traci moc zarządzenie Nr122/2011 Wójta Gminy Damnica z dnia 18 października 2011 roku.

WÓJTA

mgr Andrzej Kordylas


RADCA PRAWNY
mgr Andrzej Kordylas

.....
(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi / wniosku

wniesionej/ wniesionego w dniuo godz.w Urzędzie
Gminy Damnica przez Panią / Pana.....
zamieszkałej (-ego).....

Treść skargi / wniosku:

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

Wnoszący (-a) skargę / wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki :

- 1)
- 2)
- 3)

Treść niniejszego protokołu została (po jej odczytaniu) zaakceptowana przez wnoszącego (-ą)
skargę / wniosek

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

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

