

ZARZĄDZENIE NR 9/07

Wójta Gminy Jastrzębia

z dnia 8.03.2007r

w sprawie: wprowadzenia instrukcji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Jastrzębia.

Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz. U. Nr 5 poz. 46 z 22 stycznia 2002r./

1. Ustala się instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Jastrzębia stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Odpowiedzialny za wykonanie zarządzenia – Zastępca Wójta Gminy oraz Kierownicy Referatów i gminnych jednostek organizacyjnych.
3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA GMINY

[Podpis]
Zdzisław Karas

INSTRUKCJA

w sprawie: organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków dotyczących działalności urzędu i jednostek organizacyjnych, dla których organem założycielskim jest Rada Gminy

I. Uwagi Ogólne

§ 1

Każdy ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.

§ 2

Przepisy niniejszej instrukcji mają zastosowanie również do skarg i wniosków przekazanych właściwym organom przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne.

§ 3

W siedzibie Urzędu, w widocznym miejscu umieszcza się informacje wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących i rozpatrujących wnioski i skargi.

§ 4

Złożenie skargi lub wniosku pociąga za sobą następujące obowiązki

1. przyjęcie skargi (wniosku)
2. rozpatrzenie i załatwienie skargi (wniosku)
3. udzielenie odpowiedzi na skargę (wniosek)

§ 5

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez komórki organizacyjne Urzędu albo przez jego pracowników, poza tym naruszenie praworządności, słusznego interesu obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

§ 6

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobieganie nadużyciom, ochrony własności społecznej i lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.

§ 7

O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie forma zewnętrzna. Nie jest ważne jak strona tytułuje przesłane pismo, ani jaki tytuł swego wystąpienia proponuje do protokołu. Ważne jest natomiast, aby z treści wypowiedzi wynikało że strona wyraża niezadowolenie albo, że zamierza proponować ulepszenie działalności

§ 8

1. Organem właściwym do rozpoznania skarg dotyczących zadań lub działalności jest:
 - 1) rady gminy- wojewoda, a w zakresie spraw finansowych regionalna izba obrachunkowa.
 - 2) organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego w sprawach z zakresu administracji rządowej-wojewoda.
 - 3) wójta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych-rada gminy.
2. Organy samorządu terytorialnego rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

3. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.

§ 9

Wnioski składa się do organów właściwych ze względu na przedmiot wniosku.

§ 10

Jeżeli organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek nie jest właściwy do jej rozpatrzenia powinien niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi zawiadamiając o tym wnoszącego.

§ 11

Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do organu nie właściwego, a organu właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi lub wniosku, albo gdy z treści wynika, że właściwe w prawie są organy wymiaru sprawiedliwości, organ do którego skargę, lub wniosek wniesiono, zwraca wnoszącemu skargę lub wniosek w terminie siedmiu dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

§ 12

Skargi i wnioski w celu ich rozporządzenia i załatwienia powinny zawierać imię, nazwisko i nazwę organizacji społecznej oraz adres wnoszącego.

Skargi lub wnioski nie zawierające w/w danych pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 13

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefonu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

II. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.

§ 14

Skargi i wnioski składane na piśmie są przyjmowane i ewidencjonowane w rejestrze skarg prowadzonym w Referacie Spraw Obywatelskich (Sekretariat)

§ 15

Na żądanie wnoszących potwierdzana jest na kopiach pism data przyjęcia pisma.

§ 16

Skargi i wnioski dotyczące działalności administracyjno samorządowej rejestrowane są w Biurze Rady. Przewodniczący Rady decyduje o sposobie ich załatwienia.

§ 17

Kierownicy referatów, oraz kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych, dla których organem założycielskim jest Rada Gminy przyjmują strony w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach urzędowania.

§ 18

Informacje o godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków są wywieszone w Urzędzie. Krytycznie notatki prasowe przekazane przez redakcje prasowe, radiowe, telewizyjne rejestrowane są w Referacie Spraw Obywatelskich w ewidencji notatek prasowych.

§ 19

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnego przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku

podając w nim imię, nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisuje przyjmujący zgłoszenie. Protokół jest rejestrowany w rejestrze prowadzonym przez Referat Spraw Obywatelskich.

§ 20

Na żądanie wnoszącego przyjmujący ustną skargę lub wniosek sporządza protokół w dwóch egzemplarzach potwierdzając datę przyjęcia.

III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 21

Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomienie w sposób wyczerpujący skarżącego(zgłaszającego wniosek) o wynikach załatwienia.

§ 22

Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy zażądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenie wyjaśnienia lub uzupełnienia w określonym 7-dniowym terminie z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez biegu.

§ 23

Osoba, która otrzymała do załatwienia skargę dotyczącą jej działalności jest zobowiązana, przekazać tę skargę niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu w celu podjęcia decyzji.

§ 24

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do załatwienia tej osobie.

§ 25

Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów postępowania wyjaśniającego oraz badanie akt powinny być rozpatrzone niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni. Każda skarga i wniosek bez względu na, trudności związane z przygotowaniem odpowiedzi na jej treść, powinna być załatwiona w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi lub wniosku. W razie nie załatwienia skargi w powyższym terminie organ załatwiający sprawę zobowiązany jest zawiadomić stronę podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 26

Właściwy organ jest zobowiązany zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Kopię odpowiedzi należy przesłać do Referatu Spraw Obywatelskich w celu odnotowania sposobu załatwienia sprawy w rejestrze skarg.

§ 27

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 28

W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności-organ właściwy do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 29

Jeżeli posłowie na Sejm senatorowie lub radni wniosli we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargi lub wniosek stron powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminie 14 Jeżeli posłowie na Sejm, senatorowie lub radni wniosli we własnym imieniu albo dni od dnia wniesienia lub przekazania skargi lub wniosku.

§ 30

Skarga w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania administracyjnego, powoduje wszczęcie postępowania, jeżeli złożona została przez stronę. Jeżeli skarga taka pochodzi od innej osoby może spowodować wszczęcie postępowania administracyjnego z Urzędu, chyba że przepisy wymagają do wszczęcia postępowania na żądanie strony.

§ 31

W sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne:

1. skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania zgodnie z przepisami Kpa,
2. skarga pochodząca od innych osób stanowi materiał, który organ prowadzący postępowanie powinien rozpatrzyć z Urzędu.

§ 32

Nadzór nad rozpatrzeniem i załatwieniem skarg i wniosków sprawuje Zastępca Wójta Gminy.

§ 33

Osoby winne naruszenia postanowień niniejszej instrukcji będą pociągane do odpowiedzialności dyscyplinarnej zgodnie z obowiązującym regulaminem pracy.

§ 34

Traci moc zarządzenie Wójta Gminy Nr 34/98 z dnia 29.12.1998 w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania złożonych skarg, wniosków i prośb obywateli.