

ZARZĄDZENIE Nr 18/2019

WÓJTA GMINY KLUCZEWSKO

z dnia 13 marca 2019 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji kierowanych do Urzędu Gminy Kluczewsko.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j.Dz. U. z 2018 r. poz. 994 i zmiany z 2018 r. poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432 i poz. 2500) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Gminy Kluczewsko, zwanym dalej Urzędem.

§ 2. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: Urząd Gminy Kluczewsko, ul Spółdzielcza 12, 29-120 Kluczewsko,
- 2) za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres: ug@kluczewsko.gmina.pl,
- 3) ustnie do protokołu.

2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 określa załącznik do niniejszego zarządzenia.

3. Petycje składa się w trybie określonym w ust. 1 pkt 1 - 2.

§ 3.1. W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Wójt Gminy Kluczewsko w poniedziałki w godzinach od 10.00 do 16.00
- 2) w przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem wolnym od pracy, interesanci przyjmowani są w następnym dniu;
- 3) Sekretarz Gminy i Skarbnik Gminy, Kierownicy Referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy w miarę możliwości każdego dnia w czasie godzin pracy Urzędu Gminy.

2. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu www.kluczewsko.pl i w **Biuletynie Informacji Publicznej** www.bip.kluczewsko.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu i w siedzibach jednostek organizacyjnych Gminy Kluczewsko.

Przyjmowanie interesantów w sprawie skarg i wniosków odbywa się w wyznaczonych dniach i godzinach podanych do wiadomości w siedzibie Urzędu oraz na stronie internetowej Gminy Kluczewsko.

§ 4. 1. Skargi i wnioski wpływające do Wójta Gminy oraz do Rady Gminy Kluczewsko rejestrowane są w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretarza Gminy.

2. Petycje wpływające do Rady Gminy Kluczewsko rejestrowane są w rejestrze petycji prowadzonym przez inspektora obsługującego organy gminy.

3. Petycje wpływające do Wójta Gminy rejestrowane są w Rejestrze petycji prowadzonym przez Sekretarza Gminy.

§ 5. 1. Po zarejestrowaniu skargi, wniosku lub petycji w odpowiednim rejestrze, Sekretarz Gminy przekazuje je właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej Urzędu, lub jednostce organizacyjnej Gminy, w celu załatwienia.

2. Jeżeli przedmiotem skargi, wniosku lub petycji są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania i kompetencji kilku komórek organizacyjnych Urzędu - Sekretarz Gminy przekazuje sprawę wszystkim komórkom organizacyjnym Urzędu według ich kompetencji, a po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.

3. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi, wniosku lub petycji wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych Urzędu - Sekretarz Gminy wyznacza komórkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.

4. Jeżeli kierownik referatu, pracownik samodzielny, który otrzyma skargę, wniosek, petycję, uzna iż nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, jest zobowiązany zwrócić skargę wniosek, petycję do Sekretarza Gminy.

5. W sprawach szczególnie skomplikowanych komórka organizacyjna przygotowująca odpowiedź lub wyjaśnienia zwraca się o opinię prawną do radcy prawnego Urzędu.

§ 6. W przypadku, gdy organem właściwym do rozpatrzenia skargi, wniosku jest Rada Gminy Kluczewsko, Przewodniczący Rady może wystąpić o udzielenie wyjaśnień do Wójta Gminy.

§ 7. Przy udzielaniu odpowiedzi na skargi i wnioski oraz petycje stosuje się znak sprawy wynikający z Jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz numer porządkowy nadany odpowiednio w Rejestrze skarg i wniosków lub w Rejestrach petycji.

§ 8. 1. Skargi, wnioski oraz petycje powinny być załatwiane starannie, bez zbędnej zwłoki, w terminach określonych odpowiednio w Kodeksie postępowania administracyjnego i w ustawie o petycjach.

2. Kierownicy referatów oraz pracownicy samodzielni ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg, wniosków i petycji, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej ich przedmiotem wraz z projektem odpowiedzi.

§ 9. Sekretarz Gminy jest upoważniony do żądania od kierowników referatów i pracowników samodzielnych Urzędu oraz od kierowników jednostek organizacyjnych Gminy, złożenia w określonym terminie wszelkich informacji koniecznych do załatwienia skargi, wniosku lub petycji oraz do żądania przedłożenia projektów odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje przed ich podpisaniem przez Wójta Gminy.

§ 10. 1. Koordynowanie załatwiania skarg i wniosków oraz petycji kierowanych do Wójta Gminy zapewnia Sekretarz Gminy.

2. Koordynowanie załatwiania skarg, wniosków oraz petycji kierowanych do Rady Gminy Kluczewsko zapewnia inspektor obsługujący organy gminy.

3. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skarg, wniosków i petycji kierowanych do Wójta Gminy, przechowywany jest u Sekretarza Gminy.

4. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skarg, wniosków, petycji kierowanych do Rady Gminy Kluczewsko, przechowywany jest na stanowisku inspektora obsługującego organy gminy.

§ 11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2096; zm.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1629 oraz z 2019 r. poz. 60),

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),

3) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 870),

§ 12. Traci moc Zarządzenie Nr 7/2017 Wójta Gminy Kluczewsko z dnia 02 lutego 2017 roku w sprawie organizacji, przyjmowania i rejestrowania, skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy Kluczewsko.

§ 13. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 14. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik nr 1

do Zarządzenia Nr 18
Wójta Gminy Kluczewsko
z dnia 13-03-2019

(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku wniesionej(ego) ustnie

w dniu w

Pani (Pan)

.....

zamieszkała (y) w ul. Nr

.....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)

2).....

Skarżącego/wnioskodawcy poinformowano w trybie załatwiania skarg /wniosków.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany. (podpis skarżącego/wnioskodawcy - osoby przez niego upoważnionej) (podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)
--	--