

## ZARZĄDZENIE NR 153/2015

### Wójta Gminy Działdowo

z dnia 11 grudnia 2015 r.

#### w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2015r. poz. 1515), Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) w związku z ustawą z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2014r. poz.1195) oraz Rozporządzeniem 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), Wójt Gminy Działdowo zarządza, co następuje:

**§ 1.** Ilekroć w Zarządzeniu jest mowa o:

1. Wójcie – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Działdowo,
2. Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Działdowo,
3. Komórce organizacyjnej Urzędu – należy przez to rozumieć Referat, Zespół, Straż Gminną, samodzielne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Działdowo.

**§ 2.** Skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu są rozstrzygane zgodnie z właściwością określoną w odrębnych przepisach.

2. Niniejsze zarządzenie stosuje się do skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu, dla których rozpatrzenia organami właściwymi są:

- Wójt,
- Rada Gminy,

3. Przepisy §8 niniejszego zarządzenia stosuje się również do skarg na Wójta oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnych – w zakresie niezbędnym dla udzielenia wyjaśnień organowi właściwemu dla ich rozpatrzenia.

4. O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem bądź petycją, decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna, w tym w szczególności tytuł pisma.

**§ 3. 1.** Koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji spoczywa na Sekretarzu Gminy.

2. Wszelkich czynności materialno – technicznych dotyczących złożonych skarg, wniosków lub petycji, polegających w szczególności na pozostawieniu skargi lub wniosku bądź petycji bez rozpoznania bądź też przekazaniu skargi, wniosku lub petycji do rozpoznania według właściwości, dokonuje niezwłocznie podmiot do którego skarga, wniosek lub petycja wpłynęły.

**§ 4. 1.** Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie (za pośrednictwem poczty, bądź składane osobiście w Sekretariacie Urzędu),
- za pośrednictwem faksu,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- ustnie do protokołu.

2. petycje mogą być wnoszone:

- pisemnie,
- za pomocą środków komunikacji elektronicznej

**§ 5. 1. 1.** Skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu przyjmują:

1) Wójt :

- a) w poniedziałki w godzinach 8.30-10.30,
- b) w środy w godzinach 8.30-10.30.

2) Sekretarz Gminy, Kierownicy Refereatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

2. Ustalenia terminu przyjęcia mieszkańca przez Wójta dokonuje pracownik Sekretariatu, wyznaczając w tym celu pierwszy wolny termin.

3. Pracownik Sekretariatu informuje mieszkańca o wyznaczonym terminie telefonicznie, lub bezpośrednio przy osobistym zgłoszeniu. Na wniosek mieszkańca pracownik Sekretariatu pisemnie potwierdza wyznaczony termin spotkania.

**§ 6. 1.** W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący jest zobowiązany sporządzić protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący.

2. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

3. Sekretariat Wójta, a w przypadku przyjęcia skargi lub wniosku przez osoby określone w §5 pkt 2 – również te osoby, niezwłocznie przekazują wszystkie protokoły z przyjęcia skarg i wniosków do Referatu Organizacyjno-Administracyjnego.

**§ 7. 1.** W Urzędzie prowadzone są w formie papierowej bądź elektronicznej :

1) Rejestr Skarg i Wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2.

2) Rejestr Petycji, którego wzór stanowi załącznik nr 3.

2. Rejestry, o których mowa w us.1 pkt 1 i 2 są prowadzone w przez Referat Organizacyjno-Administracyjny.

3. Petycje są udostępniane w BIP-ie poprzez zamieszczenie odwzorowania cyfrowego (skanu) petycji, daty jej złożenia oraz informacji o sposobie załatwienia petycji

4. Odpowiedzialny za rejestrację skarg i wniosków oraz petycji pracownik Referatu Organizacyjno-Administracyjnego na bieżąco informuje Sekretarza Gminy o toku rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji a także o upływie terminów przewidzianych na ich rozpatrzenie.

**§ 8. 1.** Merytoryczne rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji należy do komórki organizacyjnej Urzędu właściwej ze względu na przedmiot sprawy lub wskazanej przez Wójta albo Sekretarza Gminy.

2. W przypadku spraw, których tematyka wymaga rozpatrzenia przez kilka komórek organizacyjnych, Sekretarz Gminy przygotowuje zbiorczą odpowiedź na podstawie uzyskanych informacji z poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Gminy.

3. Jeżeli dla merytorycznego rozpoznania skargi, wniosku lub petycji niezbędne jest uzyskanie wyjaśnień od innej komórki organizacyjnej Urzędu, jednostki organizacyjnej Gminy, bądź też poszczególnych pracowników Urzędu, pracownik komórki zwraca się o udzielenie stosownych wyjaśnień, przekazując kopię pisma zawierającego skargę, wniosek lub petycję albo też protokołu ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, wyznaczając jednocześnie termin udzielenia pisemnej odpowiedzi.

4. W razie zaistnienia wątpliwości w kwestii właściwości organów bądź też spełnienia przez pismo formalnych wymogów skargi, wniosku lub petycji, komórka organizacyjna Urzędu do której skarga, wniosek lub petycja wpłynęła, organ właściwy do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji, zasięga w przedmiotowej sprawie opinii prawnej.

**§ 9. 1.** Skargi, wnioski lub petycje wpływające do Urzędu podlegają obowiązkowi rejestracji w rejestrach, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 1 i 2 oraz spisach spraw prowadzonych przez komórkę merytoryczną Urzędu odpowiedzialną za załatwienie sprawy.

2. Pracownik wskazany do prowadzenia sprawy nadaje odpowiednią sygnaturę dotyczącą rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, zgodną z jednolitym rzeczowym wykazem akt.

1) skargom i wnioskom załatwianym bezpośrednio ( w tym na jednostki podległe) nadaje się symbol klasyfikacyjny " 1510" oraz kategorię archiwalną A,

2) skargom i wnioskom przekazanym do załatwienia według właściwości nadaje się symbol klasyfikacyjny " 1511" oraz kategorię archiwalną BE5,

3) petycjom nadaje się symbol klasyfikacyjny " 152" oraz kategorię archiwalną A,

**§ 10.** 1. Po rozpatrzeniu sprawy komórka organizacyjna Urzędu rozpatrująca skargę, wniosek lub petycję niezwłocznie informuje Referat Administracyjno-Organizacyjny o sposobie załatwienia sprawy.

2. Na egzemplarzu odpowiedzi pozostającej w aktach merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu znajdują się następujące adnotacje:

- sporządził: (imię i nazwisko pracownika),
- w dniu: (data sporządzenia pisma),
- parafa sporządzającego odpowiedź pracownika,
- zatwierdził - podpis kierownika komórki.

**§ 11.** Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie skarg, wniosków i petycji ponoszą Kierownicy Referatów, osoby na samodzielnych stanowiskach pracy oraz pozostali pracownicy Urzędu – zgodnie z indywidualnymi zakresami obowiązków służbowych.

**§ 12.** Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

**§ 13.** Traci moc Zarządzenie Nr 85/08 Wójta Gminy Działdowo z dnia 11 września 2008 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków..

**§ 14.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 153/2015

Wójta Gminy Działdowo

z dnia 11 grudnia 2015 r.

### PROTOKÓŁ Z USTNEGO WNIESIENIA SKARGI/WNIOSKU

**Dane zgłaszającego:**

Imię .....

Nazwisko .....

Adres .....

**Przedmiot skargi / wniosku**

**treść :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Dane przyjmującego skargę/ wniosek:**

Imię i nazwisko .....

stanowisko .....

Data przyjęcia skargi/wniosku .....

Podpis skarżącego/wnioskodawcy.....

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 153/2015

Wójta Gminy Działdowo

z dnia 11 grudnia 2015 r.

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW ROK.....**

<b>L.p.</b>	<b>Znak sprawy</b>	<b>Imię i Nazwisko (nazwa podmiotu) i adres</b>	<b>Przedmiot skargi/wniosku</b>	<b>data wpływu</b>	<b>komórka Urzędu wyznaczona do załatwienia sprawy</b>	<b>Sposób załatwienia skargi/wniosku</b>	<b>Data wysłania odpowiedzi na skargę/wniosek</b>	<b>Uwagi</b>

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 153/2015

Wójta Gminy Działdowo

z dnia 11 grudnia 2015 r.

**REJESTR PETYCJI ROK.....**

<b>L.p.</b>	<b>Znak sprawy</b>	<b>Imię i Nazwisko (nazwa podmiotu) i adres</b>	<b>Przedmiot petycji</b>	<b>data wpływu</b>	<b>komórka Urzędu wyznaczona do załatwienia sprawy</b>	<b>Sposób załatwienia petycji</b>	<b>Data wysłania odpowiedzi na petycję</b>	<b>Uwagi</b>