

*Załącznik do zarządzenia Nr 18/2016/K
Wójta Gminy Koczała z dnia 5 sierpnia 2016 r.*

Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Koczała

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa szczegółowy tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Koczała.

§ 2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:

- 1) gminie – należy przez to rozumieć Gminę Koczała;
- 2) gminnej jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć jednostki i zakłady budżetowe oraz instytucje kultury Gminy Koczała;
- 3) kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierownika referatu lub kierującego pracą równorzędnej komórki organizacyjnej w urzędzie;
- 4) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć referat, równorzędną komórkę organizacyjną lub samodzielne stanowisko pracy w urzędzie;
- 5) Kpa – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23) w jego każdorazowo obowiązującym brzmieniu;
- 6) radzie – należy przez to rozumieć Radę Gminy Koczała;
- 7) sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Koczała;
- 8) skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Koczała;
- 9) skardze – należy przez to rozumieć sprawę wniesioną do wójta lub rady, której przedmiotem może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, rozpatrywaną zgodnie z przepisami działu VIII Kpa;
- 10) skarżącym – należy przez to rozumieć wnoszącego skargę w rozumieniu działu VIII Kpa;
- 11) urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Koczała;
- 12) wnioskodawcy – należy przez to rozumieć wnoszącego wniosek w rozumieniu działu VIII Kpa;
- 13) wniosku – należy przez to rozumieć sprawę wniesioną do wójta lub rady, której przedmiotem może być w szczególności ulepszenie organizacji, wzmocnienie praworządności, usprawnienie pracy i zapobieganie nadużyciom, ochrona własności oraz lepsze zaspokajanie potrzeb ludności, rozpatrywaną zgodnie z przepisami działu VIII Kpa;
- 14) wójcie – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Koczała.

§ 3. 1. Rozpatrywanie skargi lub wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym o charakterze uproszczonym, którego zakończenie (udzielenie odpowiedzi o sposobie załatwienia) nie daje podstaw do uruchomienia postępowania odwoławczego lub sądowoadministracyjnego.

2. Nie załatwia się w trybie dla skarg i wniosków:

- 1) pism z żądaniem wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji administracyjnej lub ustalenia decyzji ostatecznej;
- 2) skarg na decyzję organu podlegającą zaskarżeniu w administracyjnym lub sądowoadministracyjnym toku instancji;
- 3) wniosków podlegających rozpatrzeniu w trybie ustawy o dostępie do informacji publicznej i ustawy o ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego.

§ 4. Za organizację przyjmowania i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków oraz kontrolę terminowości i sposobu ich załatwiania odpowiada sekretarz.

Rozdział 2

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków wnoszonych do wójta

§ 5. 1. Skargi i wnioski do wójta można wnosić:

- 1) pisemnie na nośniku papierowym na adres urzędu;
- 2) faksem;
- 3) za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail koczala@koczala.pl;
- 4) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP na adres elektronicznej skrzynki podawczej;
- 5) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący sporządza protokół, który podpisują skarżący lub wnioskodawca i przyjmujący skargę lub wniosek. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

§ 6. 1. W sprawach skarg i wniosków wójt przyjmuje:

- 1) w każdą środę w godzinach od 14.00 do 16.00, przy czym po godzinie 15.15 na podstawie wcześniejszych zapisów prowadzonych w sekretariacie urzędu. Zapisu można dokonać osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub tradycyjną najpóźniej do godziny 12.00 w dniu przyjęć;
- 2) w miarę możliwości codziennie w godzinach pracy urzędu.

2. Sekretarz, skarbnik, kierownicy komórek organizacyjnych i pozostali pracownicy komórek organizacyjnych przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej, na tablicy ogłoszeń w urzędzie oraz w siedzibach gminnych jednostek organizacyjnych.

4. Informację o komórkach i pracownikach przyjmujących i rozpatrujących skargi zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w urzędzie.

5. Obsługę organizacyjno-protokołarną przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez wójta zapewnia Referat Administracyjny.

§ 7. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w centralnym rejestrze skarg i wniosków wnoszonych do wójta.

2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1, prowadzi sekretarz. Rejestr prowadzi się w postaci elektronicznej z możliwością wykonania wydruku.

3. Każda komórka organizacyjna, do której skarga lub wniosek wpłynęły bezpośrednio, zobowiązana jest do dostarczenia skargi lub wniosku do sekretarza w celu rejestracji.

4. Za niezwłoczne przekazanie skargi lub wniosku w celu zarejestrowania odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych i samodzielne stanowiska pracy.

5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania. Przez podanie adresu należy rozumieć wskazanie danych umożliwiających prowadzenie korespondencji ze skarżącym lub wnioskodawcą, w tym także podanie adresu poczty elektronicznej.

6. Wzór rejestru, o którym mowa w ust. 1, określa załącznik nr 2.

§ 8. 1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku i nadaniu numeru sprawy sekretarz przekazuje skargę lub wniosek do właściwej komórki organizacyjnej, zgodnie z dekreacją.

2. Jeżeli przedmiot skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych, sekretarz wyznacza komórkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych komórek przygotowuje odpowiedź.

3. Komórki organizacyjne i gminne jednostki organizacyjne obowiązane są do współpracy w procesie rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 9. 1. Skargi i wnioski wnoszone do wójta rozpatrywane i załatwiane są przez komórki organizacyjne, zgodnie z właściwością merytoryczną ustaloną w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Gminy Koczała.

2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, właściwa komórka organizacyjna rozpatruje sprawy należące do właściwości wójta, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom przesyłając odpis skargi lub wniosku oraz zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

3. Skargi i wnioski kierowane przez wójta do merytorycznego rozpoznania przez gminne jednostki organizacyjne po zarejestrowaniu zostają przekazane odpowiednim jednostkom.

4. W aktach sprawy pozostawia się kopie skarg lub wniosków przekazanych właściwym organom lub gminnym jednostkom organizacyjnym.

5. Jeżeli kierownik komórki organizacyjnej lub gminnej jednostki organizacyjnej, lub pracownik na samodzielnym stanowisku pracy, który otrzymał skargę lub wniosek, uzna, że nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, jest obowiązany niezwłocznie zwrócić skargę lub wniosek sekretarzowi.

§ 10. 1. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Kierownicy komórek organizacyjnych i gminnych jednostek organizacyjnych oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy właściwych do rozpatrzenia lub załatwienia skargi lub wniosku odpowiadają za:

- 1) dokładne wyjaśnienie stanu faktycznego i prawnego sprawy;
- 2) staranne, wnikliwe i terminowe załatwienie skargi lub wniosku;

- 3) udzielenie wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze, z uwzględnieniem wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia;
- 4) wyczerpujące uzasadnienie odpowiedzi negatywnych;
- 5) przygotowanie projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

3. Po uzyskaniu akceptacji sekretarza właściwa komórka organizacyjna przedkłada wójtowi projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek nie później niż na trzy dni przed upływem terminu załatwienia skargi lub wniosku określonego w Kpa.

4. Odpowiedź zawierającą rozstrzygnięcie zasadności skargi lub wniosku wniesionego przez posła, senatora lub radnego podpisuje wójt, a podczas nieobecności wójta sekretarz. W przypadku pozostałych wniosków odpowiedzi podpisuje wójt albo osoba przez niego upoważniona.

§ 11. 1. Pisma w sprawie skarg i wniosków oznacza się znakiem sprawy wynikającym z jednolitego rzeczowego wykazu akt.

2. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi lub wniosku, właściwa komórka organizacyjna przekazuje sekretarzowi drugi egzemplarz udzielonej odpowiedzi wraz z pozostałymi dokumentami w sprawie. Dokumentację w sprawie skarg i wniosków przechowuje Referat Administracyjny.

3. Akta postępowania skargowego są dokumentem o charakterze wewnętrznym i nie udostępnia się ich na zasadach ustalonych dla akt z postępowania administracyjnego.

Rozdział 3

Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wnoszonych do rady

§ 12. Rada rozpatruje skargi dotyczące zadań lub działalności wójta i kierowników jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, oraz wnioski.

§ 13. Skargi i wnioski do rady wnosi się odpowiednio jak w § 5.

§ 14. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez przewodniczącego i wiceprzewodniczącego rady zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej, na tablicy ogłoszeń w urzędzie oraz w siedzibach gminnych jednostek organizacyjnych.

§ 15. Obsługa organizacyjno-protokolarna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez przewodniczącego i wiceprzewodniczącego rady należy do zadań stanowiska właściwego ds. obsługi rady.

§ 16. 1. Skargi i wnioski wnoszone do rady, w tym protokoły z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, podlegają zaewidencjonowaniu w centralnym rejestrze skarg i wniosków wnoszonych do rady.

2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1, prowadzi stanowisko właściwe ds. obsługi rady. Rejestr prowadzi się w postaci elektronicznej z możliwością wykonania wydruku.

3. Wzór rejestru, o którym mowa w ust. 1, określa załącznik nr 3.

Wójt
mgr Eugeniusz Dmytryszyn