

Zarządzenie Nr OR.0050.154.2024
Wójta Gminy Dąbrowa
z dnia 22 sierpnia 2024 roku

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 609; zm.: Dz. U. z 2024 r. poz. 721) w związku z art. 223 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam co następuje.

§1. Wprowadzam **Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Dąbrowa**, stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Dąbrowa do zapoznania się z treścią niniejszego zarządzenia i jego przestrzegania.

§3. Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikowi na stanowisku **ds. Biura Rady Gminy**.

§4. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§5. Zobowiązuję pracownika na stanowisku **ds. Organizacyjnych** do przekazania treści zarządzenia pracownikom Urzędu Gminy Dąbrowa.

§6. Traci moc Zarządzenie Nr. OR.0050.35.2012 Wójta Gminy Dąbrowa z dnia 18 kwietnia 2012 roku w sprawie określenia regulaminu załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Dąbrowa.

§7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem **1 września 2024 r.**

Wójt Gminy

/-/ Katarzyna Gołębiowska – Jarek

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY DĄBROWA

§1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Dąbrowa.

§2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Dąbrowa, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzam pracownikowi **ds. Biura Rady Gminy.**

§4. Sekretarz Gminy sprawuje nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg i wniosków.

§5. 1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują: Wójt Gminy w każdy poniedziałek od 12.00 do 16.30, a także Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy oraz Kierownicy Referatów – w każdy dzień tygodnia, w godzinach pracy Urzędu.

2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Wójta odbywa się po uprzednim uzgodnieniu terminu w Sekretariacie.

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§6. 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

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

3. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§7. 1. W przypadku skarg lub wniosków zgłoszonych ustnie, przyjmujący sporządza protokół, w którym zamieszcza datę przyjęcia, imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zgłaszającego, wraz ze zwięzłym opisem sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

2. Przyjmującym skargę lub wniosek może być: Wójt Gminy, Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy lub Kierownik Referatu.

3. Na żądanie wnoszącego, osoba przyjmująca zobowiązana jest do potwierdzenia złożenia skargi lub wniosku.

§8. 1. Skargi i wnioski kierowane do Wójta Gminy Dąbrowa, zwanego dalej Wójtem oraz do Rady Gminy Dąbrowa, zwanej dalej Radą rejestrowane są w jednym, centralnym rejestrze prowadzonym na stanowisku Biura Rady Gminy o numerze klasyfikacyjnym zgodnym z Rozporządzeniem 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. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.) (dalej: rejestr).

2. Skargi i wnioski, rozpatrywane przez Wójta, po zaewidencjonowaniu w rejestrze, przekazywane są komórkom organizacyjnym właściwym ze względu na zakres rozpatrywanych spraw, celem opracowania projektu odpowiedzi.

3. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę, po zaewidencjonowaniu w rejestrze, przekazywane są Radzie i rozpatrywane zgodnie z zasadami określonymi w §2 oraz w Statucie Gminy Dąbrowa.

4. Kwalifikowanie spraw kierowanych do Wójta jako skargi lub wniosku dokonuje Wójt Gminy, Sekretarz Gminy lub inna upoważniona przez Wójta osoba.

5. Ustalenia poczynione w toku rozpatrzenia skargi lub wniosku powinny być sporządzone w formie pisemnej i wraz z dowodami pozyskanymi w ramach postępowania wyjaśniającego, przekazane na stanowisko ds. Biura Rady Gminy.

6. Odpowiedzi na skargi i wnioski kierowane do Wójta podpisuje Wójt lub osoba przez niego upoważniona.

7. Dokumenty, przedstawiane do podpisu Wójta lub przygotowywane na potrzeby Rady Gminy są parafowane przez urzędnika, który opracował dokument.

8. Na oryginale odpowiedzi, pozostającej w aktach sprawy, pracownik dokonujący wysyłki umieszcza: datę wysłania, adnotację o formie doręczenia i swój podpis. W przypadku osobistego doręczenia, na oryginale odpowiedzi, pozostającym w aktach sprawy, adresat umieszcza datę odbioru i czytelny podpis.

9. Za umieszczenie w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu, a także na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, informacji na temat komórek organizacyjnych lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz organów rozpatrujących skargi i wnioski odpowiada pracownik ds. Biura Rady Gminy.

Wójt Gminy

/-/ Katarzyna Gołębiowska – Jarek