

## **Zarządzenie nr 120.10.2011**

**Wójta Gminy Dobrzeń Wielki**

**z dnia 5 kwietnia 2011r.**

### **w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Dobrzeń Wielkim**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. (Dz. U. Nr 142, poz.1591, z późn. zm.) w związku z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98,poz. 1071, z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46) Wójt Gminy Dobrzeń Wielki zarządza, co następuje:

**§ 1.** Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy w Dobrzeń Wielkim, zwanego dalej Urzędem, są przyjmowane, ewidencjonowane, rozpatrywane i załatwiane stosownie do przepisów:

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2000r. Nr 98,poz. 1071, z późn. zm.), zawartych w Dziale VIII;
- 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz.46)
- 3) Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67).

**§ 2. 1.** W Urzędzie w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Wójt Gminy Dobrzeń Wielki – w poniedziałki w godzinach od 12<sup>00</sup> do 16<sup>30</sup>,
- 2) Sekretarz Gminy – we wtorki w godzinach od 12<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>,
- 3) Zastępca Wójta – w środy w godzinach od 12<sup>00</sup> do 16<sup>30</sup>,
- 4) Kierownicy Referatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu,

z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez osoby wymienione w ust. 1 pkt 1-3 we wskazane dni po godzinie 15<sup>30</sup> odbywa się na podstawie

wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są w sekretariacie (codziennie w godzinach pracy Urzędu) . Zgłoszenia można dokonać osobiście w sekretariacie lub telefonicznie, za pośrednictwem telefaxu, poczty tradycyjnej lub elektronicznej, z odpowiednim wyprzedzeniem, najpóźniej do godziny 10<sup>00</sup> w dniu przyjęć.

**§ 3.** Koordynację zadań związanych z przyjmowaniem, właściwym ewidencjonowaniem oraz rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§ 4.** 1. Sekretarz Gminy wykonuje w sprawach skarg i wniosków zadania komórki merytorycznej w rozumieniu § 7 pkt 4 Instrukcji kancelaryjnej<sup>1</sup>, obejmujące również prowadzenie *Rejestru skarg i wniosków*.

2. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu, niezależnie od sposobu ich wniesienia, winny być niezwłocznie przekazane Sekretarzowi Gminy w celu założenia i prowadzenia akt sprawy .

3. Przekazanie skargi lub wniosku Sekretarzowi Gminy jest obowiązkiem osoby, która skargę lub wniosek otrzymała lub przyjęła do protokołu. Zaniechanie tego obowiązku traktowane jest jako naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych i stanowi podstawę do ukarania pracownika karą porządkową.

**§ 5.** Skargi i wnioski uznane za niewłaściwie skierowane przekazywane są organom właściwym stosownie do art. 231 i 234 Kpa<sup>2</sup>; za terminowe przekazanie skargi lub wniosku odpowiada Sekretarz Gminy.

**§ 6.** Skargi i wnioski tworzą akta sprawy i otrzymują jeden z następujących symboli i haseł klasyfikacyjnych<sup>3</sup> :

- 1) Or. 1510. *Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio ( w tym na jednostki podległe) albo*
- 2) Or. 1511. *Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.*

<sup>1</sup> Instrukcja kancelaryjna stanowi załącznik nr 1 do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98,poz. 1071, z późn. zm.)

<sup>3</sup> Symbole i hasła klasyfikacyjne określa Jednolity rzeczowy wykaz akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki, będący Załącznikiem Nr 2 do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67).

**§ 7.** 1. Skargi i wnioski dotyczące pracowników Urzędu rozpatruje i załatwia Sekretarz Gminy w porozumieniu z bezpośrednim przełożonym pracownika, z zastrzeżeniem ust.2.

2. Treść zawiadomienia o załatwieniu skargi na działalność pracownika Urzędu Gminy wymaga akceptacji Wójta.

**§ 8.** 1. Do skarg i wniosków skierowanych do Rady Gminy Dobrzeń Wielki przepisy niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio.

2. Przewodniczący i wiceprzewodniczący Rady Gminy Dobrzeń Wielki przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu.

**§ 9.** 1. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie BIP Urzędu oraz umieszczenie w widocznym miejscu w siedzibach:

- 1) Urzędu,
- 2) Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej,
- 3) Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej,
- 4) Gminnego Zespołu Ekonomiczno – Administracyjnego Szkół,
- 5) Szkół i Przedszkoli.

2. Treść informacji, o której mowa w ust. 1 określona jest w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 10.** Traci moc Zarządzenie nr 62/2003 Wójta Gminy Dobrzeń Wielki z dnia 13 października 2003r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Dobrzeń Wielkim.

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