

**Zarządzenie Nr OB.120.1.2011**  
**Wójta Gminy Turawa**  
**z dnia 16 czerwca 2011r .**

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Turawa.**

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 31 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591, z późniejszymi zmianami) oraz § 5 i 14 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Turawa, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 171/08 z dnia 23 maja 2008 r, zarządzam, co następuje:

**§ 1**

1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez obywateli lub inne podmioty do organów Gminy Turawa.
2. Postanowienia niniejszego Zarządzenia stosuje się również do skarg i wniosków przekazanych Wójtowi Gminy Turawa do załatwienia według właściwości.

**§ 2**

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Wójt Gminy Turawa oraz jego zastępca – w każdy poniedziałek w godz. od 13<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>.
  - 2) Sekretarz Gminy – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy w Turawie, zwanego dalej Urzędem,
  - 3) Kierownicy referatów oraz pozostali pracownicy – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

**§ 3**

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym i znajdującym się w Referacie Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich i opatrywane są adnotacją o dacie wpływu. Pieczętkę wpływu, określającą datę otrzymania i numer ewidencyjny z Centralnego

Rejestru Skarg i Wniosków, zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt (1510 – Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio, 1511 – Skargi i wnioski przekazane do załatwienia wg właściwości), należy umieścić na pierwszej stronie skargi lub wniosku.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, faksu, dalekopisu itp., a także ustnie. Wszystkie skargi i wnioski zgłoszone ustanie należy przyjmować do protokołu, który powinien być podpisany przez składającego skargę lub wniosek i przyjmującego zgłoszenie.
3. Postępowanie wyjaśniające w sprawie zarzutów przedstawionych w skardze musi być przeprowadzone wyczerpująco i prawidłowo oraz właściwie udokumentowane.
4. Nie wolno kierować skargi do rozpatrzenia osobie, na którą ona wpłynęła lub z której działalnością związany jest przedmiot skargi.
5. Odpowiedzi na skargi lub wnioski powinny być kierowane bezpośrednio do skarżących lub składających wniosek.
6. W odpowiedziach na skargi i wnioski należy zawrzeć: oznaczenie organu załatwiającego skargę lub wniosek, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, podstawę prawną i uzasadnienie, podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
7. Na kopiach odpowiedzi na skargę lub wniosek należy zamieszczać adnotację o dacie jej ekspedycji (wysłania).

#### § 4

1. Skargę lub wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. O każdym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy ich załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia ich wniesienia albo przekazania.
3. Jeżeli organ, który otrzymał skargę lub wniosek, nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie siedmiu dni – przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę lub wniosek albo wskazać mu właściwy organ.

## § 5

1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest w Referacie Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.
2. Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku przekazuje je do załatwienia właściwemu – ze względu na przedmiot skargi lub wniosku – Referatowi Urzędu lub organowi Gminy Turawa.
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy działalności różnych referatów – skargę lub wniosek należy przekazać wszystkim komórkom organizacyjnym według ich kompetencji; w takim przypadku Sekretarz Gminy ustala referat wiodący, odpowiedzialny za załatwienie skargi lub wniosku.
4. Jeżeli referat, który otrzymał skargę lub wniosek uzna, iż nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, jest zobowiązany zwrócić w tym samym dniu skargę do Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.
5. Spory kompetencyjne wynikłe w toku rozpatrywania skargi lub wniosku pomiędzy referatami Urzędu, w szczególności w przypadku określonym w ust. 4, rozstrzyga Sekretarz Gminy.

## § 6

1. Kierownik Referatu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za ich rozpatrzenie.
2. Do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów ich załatwienia oraz postanowień § 4 niniejszego zarządzenia.

## § 7

1. Pisma o sposobie załatwiania poszczególnych skarg i wniosków podpisują: Wójt Gminy Turawa lub jego zastępca z upoważnienia a w przypadku, gdy właściwą do rozpatrzenia skargi jest Rada Gminy w Turawie – Przewodniczący Rady Gminy w Turawie.

2. Po ostatecznym załatwieniu skargi lub wniosku komplet dokumentacji w tej sprawie przekazuje się do Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.

## **§ 8**

1. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy.

## **§ 9**

Określa się ramowe wzory:

- 1) protokołu przyjęcia skargi lub wniosku ,
- 2) przekazania skargi lub wniosku według właściwości ,
- 3) przedłużenia terminu załatwienia skargi lub wniosku,
- 4) uchwały w sprawie załatwienia skargi
- 5) odpowiedzi na skargę lub wniosek

stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

## **§ 10**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. Z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późniejszymi zmianami);
- 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46);
- 3) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67)

## **§ 11**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

## **§ 12**

Zarządzenie podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy Turawa oraz Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

## **§ 13**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Turawa  
Waldemar Kampa