

Instrukcja w sprawie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Kamienna Góra

Postępowanie w sprawach skarg i wniosków określa dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r.Nr 98, poz.1071 z późn.zm.) i rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U Nr 5, poz.46).

Przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Kamienna Góra odbywa się według poniższych zasad .

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

Przyjmowanie i ewidencja skarg odbywa się wg następujących zasad:

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy ewidencjonuje , w kolejności wpływu pracownik na samodzielnym stanowisku d/s organizacyjnych i kieruje wg właściwości do załatwienia
2. Skargi i wnioski skierowane bezpośrednio do Referatu winny być zarejestrowane w centralnym rejestrze skarg prowadzonym na samodzielnym stanowisku pracy d/s organizacyjnych.
3. Skargi kierowane do Rady Gminy winny być rejestrowane na stanowisku d/s obsługi rady gminy.
4. Po udzieleniu odpowiedzi na skargę (wniosek) należy niezwłocznie przekazać oryginał skargi (wniosku) i całości dokumentacji po ostatecznym załatwieniu na samodzielne stanowisko pracy d/s organizacyjnych (dot. Rady Gminy na stanowisko d/s obsługi rady gminy)
5. Skargi lub wnioski składane ustnie spisywane są w formie protokołu wg wzoru stanowiącego załącznik nr.1 do instrukcji.

II. Przyjmowanie interesantów

1. Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków przyjmuje codziennie w godzinach pracy urzędu tj.

<i>poniedziałek - piątek</i>	<i>7³⁰ – 15³⁰</i>
<i>wtorek</i>	<i>7³⁰ – 15⁴⁵</i>

Wójt Gminy, Zastępca Wójta, Sekretarz , Kierownicy Referatów wg posiadanych kompetencji.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje się rzetelnie i terminowo (art.237 k.p.a.) W przypadku niezakończonych skarg lub wniosku należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia .
2. Odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące Urzędu i pracowników podpisuje Wójt lub Zastępca Wójta.

IV Nadzór i kontrola

1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Wójt Gminy.
2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji Sekretarza Gminy.

V. Sprawozdawczość.

1. Samodzielne stanowiska pracy d/s organizacyjnych i obsługi rady gminy sporządzają w terminie do dnia 15 lipca sprawozdanie o skargach i wnioskach załatwionych w poprzednim półroczu natomiast do 15 stycznia każdego roku za rok poprzedni.
2. Do części opisowej sprawozdania załącza się część tabelaryczną, której wzór stanowi zał. nr 2 do instrukcji.

*Załącznik nr 1 do Instrukcji
w sprawie przyjmowania i
załatwiania skarg i wniosków*

Protokół

przyjęcia skargi / wniosku

W dniu do Urzędu Gminy w Kamiennej Górze

zgłosił/a się Pan/Pani

zam.....

i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek :

.....

.....

.....

.....

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....
podpis skarżącego/wnioskodawcy

.....
podpis przyjmującego skargę/wniosek

*Załącznik nr 2 do Instrukcji
w sprawie przyjmowania i
załatwiania skarg i wniosków*

**Zestawienie tabelaryczne sposobu załatwiania
skarg i wniosków w.....r. w Urzędzie Gminy
Kamienna Góra**

<i>Załatwiono sprawę w okresie sprawozdawczym</i>			<i>Sposób załatwienia (dot.rubr.1)</i>			<i>Przeterminowano</i>	
<i>We własnym zakresie</i>	<i>Przekazano wg właściwości</i>	<i>ogółem</i>	<i>pozytywny</i>	<i>negatywny</i>	<i>inny</i>	<i>Z rubryki 1</i>	<i>Z rubryki 2</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>