

Zarządzenie nr 59/2015
Wójta Gminy Zbójno

z dnia 28 września 2015 r.

**w sprawie określenia szczegółowych zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w
Urzędzie Gminy Zbójno**

Na podstawie §3 ust.1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), zarządzam co następuje:

§1. Określam szczegółowe zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Zbójno, zwanym dalej urzędem, tj.:

- 1) dni i godziny przyjmowania klientów urzędu w sprawach skarg i wniosków;
- 2) osoby upoważnione do przyjmowania i rejestrowania skarg i wniosków;
- 3) osoby upoważnione do rozpatrywania skarg i wniosków;
- 4) osoby odpowiedzialne za nadzór nad rejestrowaniem, przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków.

§2.1. Wójt przyjmuje klientów urzędu w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 8.00 do 12.00.

2. Pozostali pracownicy urzędu przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków codziennie w dniach i godzinach pracy urzędu.

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć klientów urzędu w sprawach skarg i wniosków wywiesza się na tablicy ogłoszeń w siedzibie urzędu, na stronie biuletynu informacji publicznej gminy, stronie internetowej gminy oraz w siedzibach jednostek organizacyjnych gminy.

§3.1. Obsługę klientów urzędu przyjmowanych przez Wójta i Sekretarza gminy w sprawach skarg i wniosków prowadzi pracownik urzędu zatrudniony na stanowisku ds. obsługi sekretariatu, zwany dalej sekretarką.

2. Do obowiązków sekretarki w sprawach skarg i wniosków należy:

- 1) prowadzenie rejestru skarg i wniosków kierowanych do Wójta oraz zbioru kserokopii pism i protokołów zawierających skargi i wnioski oraz udzielone na nie odpowiedzi;
- 2) prowadzenie zbioru zawierającego rozstrzygnięcia Rady Gminy Zbójno w sprawach skarg na Wójta i kierowników jednostek organizacyjnych gminy.

3. Skargi na Wójta lub kierowników jednostek organizacyjnych gminy oraz wnioski kierowane do Rady Gminy Zbójno przekazuje się w oryginale do pracownika zajmującego się obsługą Rady Gminy Zbójno.

4. Pracownik, o którym mowa w ust. 3, prowadzi odrębny rejestr dla skarg i wniosków, o których mowa w ust. 3.

§4.1. Skargi rozpatruje:

- 1) na Sekretarza gminy i Skarbnika gminy - Wójt.
- 2) na kierowników działów i osób zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy – Sekretarz gminy.
- 3) na pracowników działów - kierownik danego działu.

2. Wójt może bezpośrednio rozpatrzyć skargi, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i 3.

3. Sekretarz gminy może bezpośrednio rozpatrzyć skargi, o których mowa w ust.1 pkt 3.

§5.1. Wnioski rozpatrują kierownicy właściwych merytorycznie działów.

2. Kierownik działu może przekazać rozpatrzenie wniosku właściwemu merytorycznie pracownikowi działu, jeżeli pozostaje to w zakresie prowadzonych przez niego spraw.

§6.1. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Wójt, Sekretarz gminy, Skarbnik gminy oraz kierownicy działów - w zakresie swojej właściwości.

2. Pracownicy, o których mowa w §4 i 5, którym przekazano skargę lub wniosek do rozpatrzenia, obowiązani są zawiadomić sekretarkę o terminie załatwienia sprawy.

§7. Odpowiedzi na skargi lub wnioski powinny być jasne i zwięzłe. W przypadku zajęcia negatywnego stanowiska w rozpatrywanej sprawie, odpowiedź musi zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne.

§8. Nadzór nad rejestrowaniem, przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz gminy.

§9. Pracownicy urzędu zobowiązani są do wykorzystywania informacji i materiałów zawartych w skargach i wnioskach w celu ciągłego podnoszenia jakości i efektywności świadczonych usług publicznych.

§10. Dni i godziny przyjmowania klientów urzędu w sprawach skarg i wniosków kierowanych do Rady Gminy Zbójno, ustala i podaje do publicznej wiadomości w sposób określony w §2 ust.3, przewodniczący Rady Gminy Zbójno.

§11. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Zbójno.

§12.1. Zarządzenie będzie zamieszczone w wewnętrznej sieci komputerowej urzędu, w folderze „KONTROLA ZARZĄDCZA”.

2. Kierownicy działów zobowiązani są zapoznać z treścią zarządzenia tych pracowników urzędu, którzy nie mają dostępu do komputerów.

3. Zarządzenie w wersji papierowej będzie dostępne do wglądu u Sekretarza gminy oraz w sekretariacie.

§13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Wójt Gminy Zbójno
Katarzyna Kukielska**

