


| | | | | | |
|---|-----------------------------|--|------------------|-------------|-------------|
|  | Urząd Gminy Kobyłanka | PROCEDURA Nr XI/Pop-01 ----- | INDEKS 1/PS-1 | EDYCJA C | STRONA 1 |
| | | Tytuł: Rozpatrywanie skarg i wniosków | | | |

| | | |
|--|-----------------|-------------------|
| Opracował: Elżbieta Sznycer | (data) | (podpis) |
| Sprawdził: Pełnomocnik ds.SZJ Jolanta Kazberuk | | |
| Zatwierdził: Wójt Gminy Andrzej Kaszubski | (data) | (podpis) |
| Procedura obowiązuje od dnia: Zmiana obowiązuje od 14.03.2011 r. | | |

I. PRZEPISY:

1. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 28.01.2002 r. Dz .U. Nr 5 poz. 46 z 2002 r.

2.Art.226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98 , poz. 1071 z późn. zm.)

II. CELE I WYTYCZNE:

- CEL PROCEDURY

Zapewnienie organom gminy możliwości przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków

- ZAKRES STOSOWANIA

Procedura ma zastosowanie na wszystkich stanowiskach urzędu gminy

- WYTYCZNE DO PROCEDURY :


Stanowisko : Punkt Obsługi Interesantów : rejestruje skargę w rejestrze pism wpływających

Stanowisko ds. organizacyjnych : rejestruje skargę w rejestrze skarg.

Dokumenty od wnioskodawcy (strony)

Zgłoszenie skargi w formie :

- Pisemnej,
- Telefaksowej,

| | | | | | |
|---|-----------------------------|---|------------------|-------------|-------------|
|  | Urząd Gminy Kobylanka | PROCEDURA Nr XI/Pop-01 ----- Tytuł: Rozpatrywanie skarg i wniosków | INDEKS 1/PS-1 | EDYCJA C | STRONA 2 |
|---|-----------------------------|---|------------------|-------------|-------------|

- Za pomocą poczty elektronicznej,
- Osobiście (ustnie do protokołu)

Forma załatwienia :

Skarga wpływająca do Urzędu w formie pisemnej lub wniesiona ustnie do protokołu jest ewidencjonowana w rejestrze pism wpływających, trafia do dekretacji do Wójta, który kieruje skargę do Sekretarza. Sekretarz analizuje treść pisma i ocenia skargę wg kryteriów w art. 227 kpa. Sprawdza też właściwość miejscową do rozpatrzenia skargi. Jeżeli jest zachowana właściwość rzeczowa i miejscowa, skarga jest rejestrowana przez stanowisko ds. organizacyjnych w rejestrze skarg po czym z dekretacją Sekretarza trafia do odpowiedzialnej, za jej wyjaśnienie komórki organizacyjnej gdzie jest zarejestrowana w teczce Or. 0561 – rozpatrywanie skarg. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi przygotowuje właściwa komórka organizacyjna i przedstawia go do przeglądu sekretarzowi. Po akceptacji Sekretarza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi podpisuje Wójt. Również Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg w każdy poniedziałek w godzinach od 12⁰⁰–16⁰⁰. Dodatkowo Sekretarz i Z-ca Wójta przyjmują interesantów codziennie w godzinach pracy Urzędu.

Przewidywany termin załatwienia :

Zgodnie z art.237. §1 Kodeksu postępowania administracyjnego (kpa) – organ właściwy do rozpatrywania skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

Zgodnie z art.237.§2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wniesli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

Informacje na temat opłat :

Strona nie ponosi żadnych opłat.


III. DOKUMENTY I ZAPISY:

Wykaz dokumentów powstałych na potrzeby procedury :

- 1.Protokół przyjęcia skargi i wniosku.

Wykaz zapisów występujących w procedurze:

- 1.Rejestracja w dzienniku korespondencyjnym w punkcie obsługi interesantów.
- 2.Dekretacja Wójta.
- 3.Dekreatacja Sekretarza.
- 4.Wpis do rejestru skarg i wniosków .
- 5.Teczka aktowa spraw.

| | | | | | |
|---|-----------------------------|---|------------------|-------------|-------------|
|  | Urząd Gminy Kobylanka | PROCEDURA Nr XI/Pop-01 ----- Tytuł: Rozpatrywanie skarg i wniosków | INDEKS 1/PS-1 | EDYCJA C | STRONA 3 |
|---|-----------------------------|---|------------------|-------------|-------------|