

**Zarządzenie Nr 72 /2018**

**Wójta Gminy Mielec**

**z dnia 14 lutego 2018 r.**

**w sprawie zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg ,wniosków i petycji  
w Urzędzie Gminy Mielec.**

Na podstawie art.30 ust.1 i art.33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym / Dz. U. z 2017 r. poz.1875/, art.221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego /t. j. Dz.U. z 2017 r. poz.1257/ oraz 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/ a także w związku z art.2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach /Dz.U. z 2014 r. poz.1195/ -

**zarządzam :**

**§ 1**

1. Ustalam zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Mielec i Rady Gminy Mielec.
1. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się również do skarg wniosków i petycji przekazanych Wójtowi Gminy i Radzie Gminy do załatwienia według właściwości.

**§ 2**

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

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt

Gminy Mielec

/-/Józef Piątek

## PROCEDURA

### PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w URZĘDZIE GMINY MIELEC

#### Podstawa prawna postępowania skargowego:

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. /Dz.U. z 1997 r. Nr 78,poz.483/,
2. Ustawa o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r./ Dz. U. z 2017 r. poz.1875/,
3. Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. /t. j. Dz.U. z 2017 r. poz.1257/,
4. Europejski Kodeks Dobrej Administracji, przyjęty przez Parlament Europejski / tekst i komentarz o zastosowaniu kodeksu w warunkach polskich procedur administracyjnych/ Jerzy Świątkiewicz- Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa, październik 2002 r.,
5. Rozporządzenie 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/,
6. Ustawa z dnia 11 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu zwiększenia udziału obywateli w procesie wybierania, funkcjonowania i kontrolowania niektórych organów publicznych / Dz.U. z 2018 r. poz.130/.

## Rozdział I

### Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

Realizując wynikający z art.253 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego obowiązek w zakresie przyjmowania obywateli w sprawie skarg , wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Mielec i Rady Gminy Mielec ustala się następujące zasady i tryb ich przyjmowania:

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Wójt Gminy - w każdy poniedziałek od 14.00 do 17.00 i czwartek od 13.00 do 15.30,
  - 2) Sekretarz Gminy – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy,
  - 3) Przewodniczący Rady Gminy – w każdy czwartek od 10.00 do 11.00,
2. Informacje o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie urzędu.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy i Rady Gminy :
  - 1) pisemnie na adres: Urząd Gminy Mielec, ul. Głowackiego 5, 39-300 Mielec,
  - 2) faxem na nr 17 7730591,
  - 3) w formie elektronicznej na adres: [sekretariat@ug.mielec.pl](mailto:sekretariat@ug.mielec.pl),
  - 4) ustnie do protokołu.

4. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie / wzór protokołu w załączeniu – zał. 1/.
5. Petycję składa się do Wójta Gminy/Rady Gminy w trybie określonym w pkt.3 ppkt.1-3 .
6. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.
7. Skargi wnoszone w interesie innych osób powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.
8. Skargi lub wnioski nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.
9. Skargi i wnioski przekazywane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Sekretarz Gminy.
2. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Kierownika Referatu Organizacyjno-Administracyjnego.
3. Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez Kierownika Referatu Organizacyjno-Administracyjnego.
4. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest u Kierownika Referatu Organizacyjno-Administracyjnego w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.
5. Kierownik Referatu Organizacyjno-Administracyjnego po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu referatowi urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub Radzie Gminy Mielec.
6. Jeśli skarga, wniosek, petycja dotyczy różnych spraw należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.
7. Jeżeli osoba, która otrzyma skargę, wniosek lub petycję, uzna iż nie jest właściwa do ich rozpatrzenia, jest zobowiązana zwrócić w tym samym dniu skargę, wniosek lub petycję do Sekretarza Gminy.

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

2. Załatwienie skargi, wniosku lub petycji polega na:
  - 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
  - 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
  - 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,
  - 4) Udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku podrzędności służbowej.

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do urzędu.

2. Do skarg niezadowolonych w terminie w określonym w ust.2 stosuje się przepisy art. 36-38

Kodeksu postępowania administracyjnego.

3. Po załatwieniu sprawy dokumentacja dotycząca rozpatrywanej skargi/wniosku/petycji

przekazywana jest w oryginale Kierownikowi Referatu Organizacyjno-Administracyjnego

lub pracownikowi obsługi Rady Gminy.

### PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku

przez .....wniesionej/go/ w dniu

.....w Urzędzie Gminy Mielec przez:

.....

zamieszkałego/ej/ w:

.....

#### Treść skargi/wniosku:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

1/.....

2/.....

3/.....

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia sprawy.

**Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej się wnioskodawcy.**

.....  
/imię i nazwisko przyjmującego skargę/wniosek/

.....  
/podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek/