

ZARZĄDZENIE NR 9/2025
WÓJTA GMINY REGNÓW
z dnia 12 lutego 2025 roku

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy w Regnowie**

Na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2024 r., poz.1465, 1572,1907, 1940) w związku z art. 221, 223 i 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024r., poz.572), rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) oraz §5 Statutu Gminy Regnów, stanowiącym załącznik do Uchwały Nr XXXIII/194/18 Rady Gminy Regnów z dnia 30 sierpnia 2018 r. w sprawie Statutu Gminy Regnów (Dz.Urz. Woj. łódzkiego z 2018r., poz.4736), zarządzam, co następuje:

§1. Wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie” w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

§2. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków jest dokumentem wewnętrznym Urzędu określającym wewnętrzną organizację zasad postępowania i rozpatrywania wpływających skarg i wniosków.

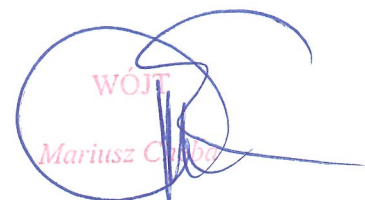
§3. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Gminy w Regnowie do bezwzględnego przestrzegania terminów w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§4. Wykonanie Zarządzenia powierza się pracownikowi Referatu Organizacyjnego.

§5. Nadzór nad realizacją niniejszego Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§6. Z treścią niniejszego Zarządzenia należy zapoznać wszystkich pracowników Urzędu Gminy w Regnowie.

§7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WOJTA
Mariusz C...

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY W REGNOWIE

§1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie.

§2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzam pracownikowi Referatu Organizacyjnego.

§4. Sekretarz Gminy sprawuje nadzór nad rejestracją skarg i wniosków oraz prawidłowością i terminowością ich załatwiania.

§5. 1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Wójt Gminy - w każdy czwartek w godzinach od 14.00 do 16.00;
 - 2) Sekretarz Gminy - w każdy dzień tygodnia, w godzinach pracy Urzędu.
2. Przewodniczący Rady Gminy Regnów przyjmuje mieszkańców Gminy Regnów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach 14.30-16.30, po uprzednim uzgodnieniu terminu w Biurze Rady Gminy.
3. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Gminy Regnów, w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu oraz na widocznym miejscu we wszystkich jednostkach organizacyjnych gminy.
4. Referat Organizacyjny zapewnia właściwą informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków oraz informację na temat komórki organizacyjnej lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

§6. 1. Skargi wnioski mogą być wnoszone w następujących formach:

- 1) pisemnie na adres: Urząd Gminy w Regnowie, Regnów 95, 96-232 Regnów lub bezpośrednio w siedzibie Urzędu - w sekretariacie Urzędu,
 - 2) drogą elektroniczną:
 - e-mail: urząd@ugregnow.pl;
 - elektroniczna skrzynka podawcza ePUAP: /7681glpowm/SkrytkaESP;
 - skrzynka e-Doręczeń: AE:PL-69328-62206-DDWUI-14;
 - 3) ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust.2 określa załącznik do niniejszej Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie.

§7. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków.

2. Referat Organizacyjny prowadzi odrębne rejestry skarg i wniosków dla spraw kierowanych do Wójta Gminy Regnów oraz do Rady Gminy Regnów.

3. Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów gminy oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty Referat Organizacyjny rejestruje i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§8. 1. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Wójta Gminy Regnów, po zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są pracownikom właściwym ze względu na zakres rozpatrywanych spraw, celem opracowania projektu odpowiedzi.

2. Kwalifikowanie spraw kierowanych do Wójta Gminy jako skargi lub wniosku dokonuje Wójt Gminy lub w jego zastępstwie Sekretarz Gminy.

3. Referat Organizacyjny informuje pracowników o znaku prowadzonej sprawy.

4. Pracownicy załatwiający sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

§9. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę Gminy Regnów, po zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są Radzie Gminy Regnów i rozpatrywane zgodnie z zasadami określonymi w § 2 oraz w Statucie Gminy Regnów.

§10. Wszystkie pisma dotyczące przyjętych skarg i wniosków podpisuje osobiście Wójt Gminy, a w przypadku jego nieobecności Sekretarz Gminy.

§11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572);
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- 3) rozporządzenia Prezesa Rady ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz.67).

WÓJT
Mariusz Cholewa

Załącznik
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie

WZÓR
Protokół przyjęcia skargi lub wniosku

.....
(miejscowość i data)

Dane zgłaszającego:

Imię i nazwisko

Adres:

.....
(nazwa organu do którego kierowana jest skarga/wniosek)

RODZAJ ZGŁOSZENIA (należy zaznaczyć znakiem „x”)

SKARGA: ☐

WNIOSEK: ☐

PRZEDMIOT SPRAW/ZWIĘZŁY OPIS:

Podpis i data wnoszącego skargę/wniosek

Podpis i data przyjmującego skargę/wniosek