**Załącznik**

**do zarządzenia Nr 39/2016**

**Wójta Gminy Kołobrzeg**

**z dnia 16 maja 2016 r.**

**REGULAMIN**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ PETYCJI W URZĘDZIE GMINY KOŁOBRZEG**

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.** 1.Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obywateli na działalność Urzędu Gminy Kołobrzeg, jego pracowników oraz na działalność jednostek organizacyjnych Gminy Kołobrzeg a także zasady przyjmowania i rozpatrywania petycji.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23), 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) oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195).

**§ 2.** 1.Zgodnie z art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2.Zgodnie z art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego przedmiotem wniosku mogą być w szczególności ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

3. Zgodnie z art.2 ust. 3 ustawy o petycjach przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań   
i kompetencji adresata petycji.

**Rozdział II**

**Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3**. 1. Wójt Gminy lub Zastępca Wójta przyjmują w sprawach skarg i wniosków w każdy czwartek od godz.14.00 do godz. 16.00.

2. Skarbnik Gminy, Sekretarz Gminy, kierownicy referatów i pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy przyjmują w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.

3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków należy do obowiązków Sekretarza Gminy.

4. Kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi przyjmują w sprawach skarg   
i wniosków w zakresie swoich kompetencji w ustalonych dniach i godzinach.

5. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu, a także w Biuletynie Informacji Publicznej.

**§ 4.** Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. W protokole przyjęcia zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

5. Obsługę w zakresie protokołowania skarg i wniosków zgłaszanych ustnie do Wójta Gminy zapewnia stanowisko pracy ds. obsługi sekretariatu.

6. Wzór protokołu przyjęcia skargi/wniosku stanowi **załącznik Nr 1** do niniejszego Regulaminu.

7. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o wymaganych sposobach ich złożenia, o których mowa w ust. 1.

**§ 5.** 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy, a także kierowane do Rady Gminy (skargi na Wójta Gminy i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych), o ile spełniają przesłanki określone w § 2 ust. 1 i 2 podlegają wpisowi do centralnego rejestru skarg   
i wniosków, prowadzonym na stanowisku ds. obsługi Rady Gminy odrębnie dla organu wykonawczego i uchwałodawczego.

2. Rejestr skarg i wniosków powinien zawierać następujące rubryki:

1) liczba porządkowa;

2) data wpływu;

3) imię i nazwisko oraz adres osoby lub nazwę podmiotu od którego wpłynęła skarga lub wniosek;

4) przedmiot skargi;

5) komu zlecono załatwienie, datę;

6) data i sposób załatwienia;

7) data wysłania zawiadomienia;

8) kogo zawiadomiono

3. Skardze lub wnioskowi nadaje się kolejny numer sprawy zgodnie z Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt z symbolem klasyfikacyjnym:

1) 1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio na stanowisku (w tym jednostki podległe);

2) 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.

**§ 6.** 1.Skargi i wnioski rozpatrywane i załatwiane są przez właściwe merytorycznie referaty lub samodzielne stanowiska pracy wskazane przez Sekretarz Gminy poprzez dekretację pisma.

2. Przed przystąpieniem do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy sprawdzić, czy skarga została wpisana do centralnego rejestru skarg, wniosków, o którym mowa w § 5 ust. 1.

3. Właściwy referat lub samodzielne stanowisko pracy wskazane przez Sekretarz Gminy do załatwienia sprawy otrzymują kserokopię pisma wraz z nadanym numerem sprawy przez pracownika ds. obsługi Rady Gminy.

4. Pracownik aktualnie rozpatrujący skargę niezwłocznie zawiadamia Sekretarz Gminy o przypadku ewentualnej zmiany pracownika właściwego do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku.

5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

6. W przypadku gdy sprawa, która jest przedmiotem skargi lub wniosku mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych Urzędu, Sekretarz Gminy dokonując dekretacji skargi lub wniosku, ustala referat lub samodzielne stanowisko pracy wiodące.

**§ 7.** 1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, ze nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

3. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazuje się mu właściwy organ.

**§ 8.** Pracownicy merytorycznie odpowiedzialni za załatwienie sprawy zobowiązani są do:

1. zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego;
2. przygotowania projektu odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze w sposób wyczerpujący z uwzględnieniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;
3. udzielenia odpowiedzi we właściwym terminie wynikającym z Kodeksu postępowania administracyjnego.

**§ 9.** 1. Pracownik odpowiedzialny za załatwienie sprawy przedkłada projekt odpowiedzi bezpośredniemu przełożonemu, celem uzgodnienia ostatecznej treści.

2. Odpowiedź powinna być zaparafowana przez pracownika sporządzającego.

3. Odpowiedź sporządza się w odpowiedniej ilości egzemplarzy, tak aby jeden egzemplarz pozostał w aktach stanowiska ds. obsługi Rady Gminy, drugi w aktach pracownika merytorycznego, a pozostałe trafiły do strony lub stron wnoszących skargę lub wniosek.

4. Po uzgodnieniu projekt odpowiedzi przekazywany jest Wójtowi Gminy do podpisania.

**§ 10.** 1. Za przygotowanie odpowiedzi do wysłania odpowiedzialny jest pracownik merytoryczny.

2. Odpowiedź na skargę lub wniosek wysyłany jest za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

**Rozdział III**

**Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji**

**§ 11.** 1. Petycje do Wójta Gminy można składać w następującej formie:

1. pisemnie na adres Urzędu Gminy Kołobrzeg albo bezpośrednio w Biurze Podawczym Urzędu;
2. za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres [sekretariat@gmina.kolobrzeg.pl](mailto:sekretariat@gmina.kolobrzeg.pl) albo przez elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu.

2. Przykładowy wzór petycji stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.

3. Petycja może być składana w interesie podmiotu trzeciego za jego zgodą. Zgoda podmiotu trzeciego jest dołączana do petycji.

4. Przykładowy wzór zgody stanowi załącznik Nr 3 do niniejszego Regulaminu.

**§ 12.** 1. Sekretarz Gminy dokonuje dekretacji petycji do właściwego merytorycznie referatu lub samodzielnego stanowiska pracy kierując się treścią żądania składającego petycję.

2. W przypadku, gdy sprawa, która jest przedmiotem petycji mieści się w zakresie działania kilku komórek organizacyjnych Urzędu i gminnych jednostek organizacyjnych, petycję dekretuje się na wiodącą komórkę organizacyjną oraz komórki współpracujące.

3. Komórki współpracujące zobowiązane są do przekazania wiodącej komórce organizacyjnej informacji niezbędnych do terminowego rozpatrzenia petycji i przygotowania odpowiedzi. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną w części objętej ich zakresem działania.

4. Petycję obejmującą zakresem działania właściwość wyłącznie gminnej jednostki organizacyjnej przekazuje się do odpowiedniej jednostki, celem przygotowania Wójtowi Gminy propozycji rozstrzygnięcia petycji i zawiadomienia podmiotu wnoszącego petycję o sposobie załatwienia.

**§ 13.** 1. Wpływające do Urzędu Gminy petycje ewidencjonowane są w rejestrze petycji prowadzonym przez stanowisko ds. obsługi Rady Gminy, a następnie przekazywane do załatwienia zgodnie z dekretacją, o której mowa w § 12 ust. 1 i 2.

2. Rejestr petycji jest jawny, z wyłączeniem danych osobowych wnioskodawcy, chyba że podmiot wnoszący petycję lub podmiot w interesie którego petycja jest składana, wyrazi na to zgodę.

3. Rejestr prowadzony jest w formie elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Gminy oddzielnie dla petycji, których adresatem jest Wójt Gminy i oddzielnie dla petycji kierowanych do Rady Gminy Kołobrzeg.

4. Zakres danych, które obejmuje Rejestr zawiera **załącznik Nr** **4** do Regulaminu.

5. Informacje zawierające odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody, imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana wprowadzane są do rejestru petycji przez stanowisko pracy ds. obsługi Rady Gminy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 dni od daty wpływu petycji do Urzędu.

6. Informacje dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięganych opinii, przewidywanego terminu załatwienia petycji, wprowadzane są do rejestru petycji przez stanowisko ds. obsługi Rady Gminy niezwłocznie po otrzymaniu danych z komórki organizacyjnej rozpatrującej petycję, jednak nie później niż w terminie 3 dni od zdarzenia mającego wpływ na przebieg postępowania.

7. Informacje o sposobie załatwienia petycji wprowadzane są do rejestru petycji przez stanowisko ds. obsługi Rady Gminy niezwłocznie po otrzymaniu danych z komórki organizacyjnej rozpatrującej petycję, jednak nie później niż w terminie 3 dni od daty przesłania zawiadomienia do podmiotu wnoszącego petycję.

**§ 14.** 1 Za wprowadzanie danych do rejestru petycji, o których mowa w § 13 ust. 5, 6 i 7 odpowiada stanowisko ds. obsługi Rady Gminy.

2. Za przekazanie danych do rejestru petycji, o których mowa w § 13 ust. 6 i 7 odpowiadają kierownicy referatów lub samodzielne stanowiska pracy.

**§ 15.** 1. Zawiadomienie podmiotu wnoszącego petycję o sposobie jej załatwienia podpisuje Wójt Gminy lub z upoważnienia Wójta Zastępca, Skarbnik Gminy lub Sekretarz Gminy.

2. Kopie zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji wraz z informacją o formie oraz dacie wysłania zawiadomienia należy przekazać na stanowisko ds. obsługi Rady Gminy.

**§ 16.** Niezależnie od rejestru petycji prowadzonego przez stanowisko ds. obsługi Rady Gminy, referaty, samodzielne stanowiska pracy oraz gminne jednostki organizacyjne rozpatrując petycje rejestrują je na zasadach ogólnych, wynikających z instrukcji kancelaryjnej.

**§ 17.** Stanowisko ds. obsługi Rady Gminy raz w roku sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim i umieszcza ją na stronie internetowej Urzędu Gminy w terminie do 30 czerwca.

**Rozdział IV**

**Postanowienia końcowe**

**§ 18.** 1. Kierownicy referatów, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy oraz kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi są odpowiedzialni za prawidłowe  
 i terminowe załatwianie petycji skierowanych do Wójta Gminy, a także za udzielanie niezbędnych wyjaśnień w zakresie petycji rozpatrywanych przez Radę Gminy Kołobrzeg.

2. Sekretarz Gminy jest odpowiedzialny za koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków   
i petycji oraz kontrolowanie terminowości i sposobu ich załatwiania.

**Załącznik Nr 1**

**do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków oraz petycji**

**w Urzędzie Gminy Kołobrzeg**

**Protokół**

**przyjęcia skargi ( wniosku)\* skierowanej do**

.......................................................................................................................................................

w dniu............................................................................................................................................

Imię i nazwisko skarżącego ( wnioskodawcy )\*:

.......................................................................................................................................................

PESEL\*\*

Adres zamieszkania ...............................................................................................................................

**Treść skargi ( wniosku )\*:**

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

Do niniejszego protokołu skarżący (wnioskodawca\*) dołączył następujące załączniki:

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

Przed podpisaniem protokół został odczytany osobie składającej skargę (wniosek\*).

....................................................... ..................................................

(imię i nazwisko przyjmującego (podpis osoby składającej

skargę / wniosek\*) skargę / wniosek\*)

\* niepotrzebne skreślić

\*\* dane nieobowiązkowe

**Załącznik Nr 2**

**do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków oraz petycji**

**w Urzędzie Gminy Kołobrzeg**

DANE PODMIOTU WNOSZĄCEGO\*:

Nazwisko i imię/ Nazwa: ....................................................

Adres zamieszkania/Adres siedziby: .......................................

Adres do korespondencji\*\*:..................................................

Adres e-mail\*\*\*.: ............................................................

Nazwisko i imię osoby reprezentującej podmiot\*: .......................

DANE PODMIOTU TRZECIEGO\*\*\*\*:

Nazwisko i imię/ Nazwa: ...................................................

Adres zamieszkania/Adres siedziby: .......................................

Adres do korespondencji\*\*:..................................................

Adres e-mail\*\*\*.: ............................................................

**Wójt Gminy Kołobrzeg**

**ul. Trzebiatowska 48a**

**78-100 Kołobrzeg**

**PETYCJA**

Na podstawie ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach ( Dz. U. z 2014 r., poz. 1195.) żądam:

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

**Wyrażam zgodę/ Nie wyrażam zgody\*\*\*\*\* na ujawnienie na stronie internetowej Urzędu Gminy Kołobrzeg moich danych osobowych w zakresie imienia i nazwiska lub nazwy.**

.....................................................

(data i podpis wnoszącego petycję)

Uwagi:

\*w przypadku grupy podmiotów należy wskazać oznaczenie każdego z podmiotów oraz osobę reprezentującą

\*\*wypełnić gdy adres do korespondencji jest inny niż adres zamieszkania albo siedziby

\*\*\*wypełnić w przypadku składania petycji za pomocą środków komunikacji elektronicznej

\*\*\*\*wypełnić w przypadku składania petycji w interesie podmiotu trzeciego

\*\*\*\*\*niepotrzebne skreślić

**Załącznik Nr 3**

**do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków oraz petycji**

**w Urzędzie Gminy Kołobrzeg**

DANE PODMIOTU WYRAŻAJĄCEGO ZGODĘ\*:

Nazwisko i imię/ Nazwa: ..................................................

Adres zamieszkania/Adres siedziby: .....................................

Adres do korespondencji\*\*:................................................

Adres e-mail\*\*\*.: ...........................................................

Nazwisko i imię osoby reprezentującej podmiot: .......................

DANE PODMIOTU UPOWAŻNIONEGO DO ZŁOŻENIA PETYCJI :

Nazwisko i imię/ Nazwa: ..................................................

Adres zamieszkania/Adres siedziby: .......................................

Adres do korespondencji\*\*:................................................

Adres e-mail\*\*\*.: ...........................................................

Nazwisko i imię osoby reprezentującej podmiot: .......................

**ZGODA NA ZŁOŻENIE PETYCJI**

Na podstawie art. 5 ust 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach ( Dz. U. z 2014 r. poz. 1195.) wyrażam zgodę na złożenie w moim interesie petycji przez:.......................................... z żądaniem:

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Wyrażam zgodę/ Nie wyrażam zgody\*\*\*\* na ujawnienie na stronie internetowej Urzędu Gminy Kołobrzeg moich danych osobowych w zakresie imienia i nazwiska lub nazwy.**

.....................................................

(data i podpis podmiotu wyrażającego zgodę)

Uwagi:

\* zgoda powinna być dołączona do petycji

\*\*wypełnić, gdy adres do korespondencji jest inny niż adres zamieszkania albo adres siedziby

\*\*\*wypełnić w przypadku składania petycji za pomocą środków komunikacji elektronicznej

\*\*\*\* niepotrzebne skreślić

**Załącznik Nr 4**

**do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków oraz petycji**

**w Urzędzie Gminy Kołobrzeg**

**Zakres danych, które obejmuje Rejestr petycji:**

1. Numer kolejny.

2. Numer kancelaryjny.

3. Data wpływu petycji do Urzędu Gminy Kołobrzeg.

4. Forma złożenia petycji (pisemna, e-puap, e-mail).

5. Imię i nazwisko albo nazwa podmiotu wnoszącego petycję (w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych).

6. Imię i nazwisko albo nazwa podmiotu trzeciego ( w przypadku gdy petycja jest składana w interesie podmiotu trzeciego i podmiot wyraził zgodę na ujawnienie danych).

7. Przedmiot petycji.

8. Treść petycji (zanonimizowany skan).

9. Nazwa komórki wiodącej.

10. Wyznaczony termin rozpatrzenia petycji.

11. Informacja o przebiegu postępowania.

12. Data zawiadomienia podmiotu wnoszącego petycję o sposobie jej załatwienia.

13. Treść zawiadomienia (zanonimizowany skan).