

Zarządzenie Nr 16/2011

Powiatowego Lekarza Weterynarii w Choszcznie

z dnia 10.11.2011 roku

„ W sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowym Inspektoracie Weterynarii w Choszcznie”

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

1. Wprowadzam „Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowym Inspektoracie Weterynarii w Choszcznie” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.
3. Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Powiatowy Lekarz Weterynarii w Choszcznie.
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Powiatowy Lekarz Weterynarii
w Choszcznie

lek. wet. Andrzej Fliszka

Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowym Inspektoracie Weterynarii w Choszczynie

§ 1

Postanowienie ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowym Inspektoracie Weterynarii w Choszczynie.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.
4. Na tablicy informacyjnej Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowego Inspektoratu Weterynarii w Choszczynie należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) Kierownictwie Powiatowego Inspektoratu Weterynarii – należy przez to rozumieć Powiatowego Lekarza Weterynarii i jego Zastępcę.
 - 2) Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. Nr 98, poz.1071 z 2000r. z późn. zmianami);
 - 3) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Powiatowego Lekarza Weterynarii, jego zastępcę lub wyznaczonego przez nich pracownika;
 - 4) Pracownik - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowym Inspektoracie Weterynarii w Choszczynie.

§2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie a także bezpośrednio ustnie.

2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Powiatowy Lekarz Weterynarii w Choszczynie lub zastępująca go osoba w każdy poniedziałek w godzinach od 8⁰⁰-10⁰⁰.
 - b) pracownicy w każdy poniedziałek w godz. 8⁰⁰-10⁰⁰.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje Sekretarz Kierownika Jednostki Powiatowego Inspektoratu Weterynarii w Choszczynie.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść a nie forma zewnętrzna.
9. 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, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
10. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i imienia oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Powiatowego Inspektoratu Weterynarii w Choszczynie prowadzony jest w sekretariacie.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Kierownik Jednostki wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, rozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych.
6. O każdym przypadku niezakończonych spraw w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 Powiatowy Lekarz Weterynarii jest zobowiązany powiadomić strony, podając przyczyny ewentualnej zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Nie załatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 stronie służy zażaleniu do organu wyższego stopnia – Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Lekarza Weterynarii w Szczecinie.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Kierownikowi Jednostki.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska, stanowiska osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne lub prawne.
12. Powiatowy Lekarz Weterynarii w Choszcznie zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi lub wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić osobę wnoszącą skargę lub wniosek.
16. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania

nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowego Inspektoratu Weterynarii w Choszcznie.
2. Sekretarz Kierownika Jednostki nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Sekretarz Kierownika Jednostki odnotowuje datę w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tj. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zmianami) oraz przepisy 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).

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20r., w Inspekcji Weterynaryjnej Powiatowym Inspektoracie
Weterynarii w Choszcznie

Pan(i).....

Zamieszkały(a).....

przy ul. nr

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

3.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.

2.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany

.....
*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

.....
Wnoszący

* *niepotrzebne skreślić*

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi / wniosku	Nazwa podmiotu przekazującego skargę/wniosek data i znak pisma lub imię i nazwisko	Nasz znak	Data zlecenia załatwienia skargi / wniosku	Przedmiot skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku
1	2	3	4	5	6	7