



KARTA PROCESU WSPOMAGAJĄCEGO

NR I NAZWA
PROCESU:

SKARGI I WNIOSKI

OiSO.0142.10.1.2011

Strona 1 z 3

Cel procesu	Zasady i proces rozpatrywania skarg, wniosków	
Zakres procesu	Od złożenia skargi lub wniosku do rozpatrzenia. Niniejszy proces nie ma zastosowania do składanych anonimów	
Właściciel procesu	Sekretarz	
Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy	
Etapy realizacji procesu	1. Złożenie skargi lub wniosku przez klienta 2. Zarejestrowanie 3. Zebranie materiału dowodowego 4. Przygotowanie odpowiedzi dla klienta 5. Wysłanie odpowiedzi do klienta	
Dane wejściowe		Dane wyjściowe
Skarga, wniosek		Rozpatrzenie skargi
Procesy powiązane		
Nadzór nad dokumentacją i zapisami, Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze oraz nadzór nad niezgodnościami		
Usługi realizowane w procesie		
Nazwa usługi	Komórki realizujące usługę	Opis postępowania
Złożenie skargi lub wniosku przez klienta	BOK	Przyjęcie skargi lub wniosku a) w formie pisemnej - opieczętownie pieczęcią wpływu b) w formie elektronicznej – wydruk i opieczętownie pieczęcią wpływu - oraz przekazanie do sekretariatu Wójt oraz Kierownicy Referatów przyjmują skargi lub wnioski w formie ustnej w ustalonych godzinach.
Zarejestrowanie	Sekretariat urzędu Sekretarz	1. Nadanie numeru w elektronicznym rejestrze 2. Przekazanie dokumentu do wójta 3. Dekretacja do Sekretarza 4. Rejestracja przez Sekretarza w centralnym rejestrze skarg i wniosków 5. Dekretacja i przekazanie do Kierownika Referatu

	KARTA PROCESU WSPOMAGAJĄCEGO		
NR I NAZWA PROCESU:	SKARGI I WNIOSKI		OiSO.0142.10.1.2011 Strona 2 z 3

Zebranie materiału dowodowego	Kierownik Referatu	1. Zidentyfikowanie pracownika odpowiedzialnego za obszar, którego dotyczy skarga lub wniosek 2. Wezwanie do złożenia pisemnego wyjaśnienia 3. Analiza zebranego materiału oraz uznanie zasadności skargi lub wniosku 4. Przekazanie projektu odpowiedzi na skargę lub wniosek Sekretarzowi
Przygotowanie odpowiedzi dla klienta	Wójt Sekretarz Radca Prawny	1. Sekretarz, po konsultacji z Wójtem i Radcą Prawnym, przygotowuje odpowiedź 2. Sekretarz wpisuje w rejestrze skarg i wniosków informację o sposobie załatwienia skargi lub wniosku 3. Przekazanie odpowiedzi do sekretariatu celem wysłania do klienta
Wysłanie odpowiedzi do klienta	Sekretariat	Wysłanie odpowiedzi do klienta

Kryteria dla usług będących wynikiem procesu wynikają z niżej wymienionych dokumentów związanych.

Dokumenty związane

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego
 Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
 Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Czernica

Monitorowanie procesu

Właściciel procesu monitoruje proces na podstawie otrzymywanych skarg lub wniosków. Na podstawie ich analizy dokonuje oceny funkcjonowania referatów oraz samodzielnych stanowisk w Urzędzie Gminy Czernica. Wyniki oceny przedstawiane są podczas Przeglądu Zarządzania Jakością.

Miernik	Sposób pomiaru	Osoba dokonująca pomiaru	Przedstawienie wyników pomiaru
Zasadne skargi	raz w roku	Sekretarz	podsumowanie podczas przeglądem Systemu Zarządzania Jakością
Terminowość rozpatrzenia skarg lub wniosków	Raz w roku	Sekretarz	podsumowanie podczas przeglądem Systemu Zarządzania Jakością

	KARTA PROCESU WSPOMAGAJĄCEGO		
	NR I NAZWA PROCESU:	SKARGI I WNIOSKI	OiSO.0142.10.1.2011 Strona 3 z 3

Rejestr zmian w Karcie procesu			
Data	Opis zmiany		
Opracował		Zatwierdził	
Obowiązuje od:			

Zweryfikował dnia
Pełnomocnik ds. SZJ

Zatwierdził dnia
Wójt