

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY W PRZYŁĘKU

Prawo do składania skarg i wniosków zagwarantowane jest w art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej i przysługuje każdemu, kto posiada możliwość wyrażenia i wniesienia w wymaganej formie skargi lub wniosku w interesie społecznym, w imieniu własnym albo w imieniu innej osoby, ale zawsze za jej wyraźną zgodą. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096) oraz 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).

### § 1. Klasyfikacja skarg i wniosków.

1. Skarga ma na celu zwrócenie uwagi właściwym organom na wszelkie nieprawidłowości powstałe w wyniku działania lub zaniechania. Istotę skargi określa art. 227 poprzez wskazanie jej przedmiotu. Katalog postępowań organu i ich pracowników, które mogą stanowić przedmiot skargi nie ma charakteru wyczerpującego.
  - 1) Przedmiotem skargi może być min.:
    - a) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników,
    - b) naruszenie praworządności,
    - c) naruszenie interesów skarżących,
    - d) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
  - 2) Stosownie do art. 246 Kpa, przedmiotem skargi może być także nienależyte załatwienie wniosku bądź też niezałatwienie wniosku w terminie określonym przez ustawę albo wskazanym przez organ w zawiadomieniu.
2. Wnioskiem będzie wystąpienie jednostki lub grupy osób nie zawierające elementów krytycznych, ale zmierzające do wprowadzenia nowych rozwiązań w jakiejś dziedzinie lub do ulepszenia funkcjonowania spraw wchodzących w zakres zadań organów samorządowych tak własnych jak również zleconych.
  - 1) Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
    - a) ulepszenia organizacji,
    - b) wzmocnienia praworządności,
    - c) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
    - d) ochrony własności,
    - e) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. O tym czy pismo należy zakwalifikować do skarg lub wniosków decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma. Prośby o pomoc lub interwencje w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane, jako petycje lub wystąpienia obywateli.

### § 2. Tryb postępowania w sprawach skargowych.

1. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków wszczyna się z chwilą złożenia i przyjęcia skargi lub wniosku.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu a także za pomocą poczty elektronicznej.
3. Skargi i wnioski, o których mowa w ust. 1 i 2 mogą być wnoszone na zasadach określonych w art. 63 Kpa.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza z ich przyjęcia protokół, według załączonego wzoru stanowiącego załącznik do procedury.
  - 1) w protokole zamieszcza się datę przyjęcia zgłoszenia, imię, nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy.
  - 2) protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie.
  - 3) protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik przyjmujący zgłoszenie przekazuje do Sekretarza celem wpisania do rejestru skarg i wniosków.
5. Rejestracja skarg i wniosków:
  - 1) polega na wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru centralnego znajdującego się u Sekretarza Gminy,
  - 2) jest prowadzona według dat wpływów,
  - 3) dotyczy tylko skarg i wniosków odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu Gminy Przyłek.
6. Rejestracją oraz koordynowaniem rozpatrzenia skargi lub wniosku zajmuje się Sekretarz Gminy.
7. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do organu, który nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, organ obowiązany jest do ich przekazania niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni organowi właściwemu zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego skargę lub wniosek.
8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadania o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
9. Skargi i wnioski dotyczące pracowników Urzędu rozpatruje Wójt Gminy w porozumieniu z Sekretarzem i bezpośrednim przełożonym pracownika.
10. Skargi wnoszone do Rady Gminy na Wójta Gminy i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez pracownika ds. obsługi Rady Gminy i rozpatrywane przez Radę Gminy.
11. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (wskazanie miejscowości, ulicy, nr domu i mieszkania) pozostawia się bez rozpatrzenia.

### § 3. Przyjmowanie petentów w sprawach skarg i wniosków.

1. Petentów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Przewodniczącego Rady Gminy - w każdy wtorek od godz. 9.00 do godz. 14.00 a także po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym od godz. 15.00 do godz. 16.00,
  - 2) Wójt Gminy w poniedziałki od godz. 12.00 do godz. 17.00,
  - 3) Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy i Kierownicy referatów codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 4. Terminy załatwiania skarg i wniosków.

1. Skargi i wnioski podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu bez zbędnej zwłoki lecz w przypadku, gdy skarga lub wniosek wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień nie później niż w terminie jednego miesiąca od daty wpływu do Urzędu.
2. O każdorazowym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w powyższych terminach organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić wnoszącego sprawę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 5. Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski.

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnioskodawcę pisemnie.
2. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg i wniosków podpisują:
  - 1) Wójt Gminy lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy,
  - 2) Przewodniczący Rady Gminy, – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy.
3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie – faktyczne i prawne.
4. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomienia skarżącego.

§ 6. Przechowywanie dokumentacji.

1. Skargi i wnioski składane do Urzędu Gminy w Przyłęku oraz związane z nimi dokumenty rejestruje i przechowuje Sekretarz Gminy w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – skargi i wnioski klasyfikowane są pod symbolem 1510 i oznaczone symbolem A.

§ 7. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej ich rozpatrywania w Urzędzie Gminy sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 2096) 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).

Wójt Gminy  
*Eugeniusz Wolszczak*  
Eugeniusz Wolszczak

.....  
(znak sprawy)

Przyłek, dnia .....

**Protokół  
przyjęcia skargi / wniosku\* wniesionej ustnie**

W dniu ..... w .....

Pani/Pan .....  
(nazwisko i imię wnoszącego)

zam. ....  
(miejsce zamieszkania)

.....  
(adres do korespondencji)

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek\* o następującej treści:

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....
3. ....

Protokół został odczytany wnoszącemu.

.....  
(podpis wnoszącego)

.....  
(podpis osoby przyjmującej)

\*niepotrzebne skreślić

**ZARZĄDZENIE NR 102/2018**  
**WÓJTA GMINY PRZYŁĘK**  
**z dnia 12 grudnia 2018 r.**

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie  
Gminy w Przyłęku**

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 31 i art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 994 ze zm.) i art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096) w związku z Rozporządzeniem 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) zarządza się, co następuje:

- § 1. Wprowadza się do stosowania Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Przyłęku stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 2. Traci moc Zarządzenie Nr 9/2012 Wójta Gminy z dnia w sprawie zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Przyłęku.
- § 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Przyłek.
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2019 roku.

Wójt Gminy  
*Eugeniusz Wolszczak*  
Eugeniusz Wolszczak