

## **Instrukcja w sprawie zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Przylęku**

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Gminy odbywa się na zasadach określonych w Kodeksie Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zmianami) oraz w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

### **Przedmiot skargi**

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Urząd Gminy albo jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

### **Przedmiot wniosku**

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów.

### **Forma skargi lub wniosku**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

W razie wniesienia skargi lub wniosku ustnie, sporządza się protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz pracownik Urzędu Gminy przyjmujący zgłoszenie (zał. Nr 1).

Centralny rejestr skarg i wniosków, w którym rejestrowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy lub przyjęte do protokołu znajduje się u Sekretarza Gminy.

Rejestr skarg i wniosków kierowanych do Rady Gminy lub Przewodniczącego Rady Gminy prowadzi pracownik obsługujący Biuro Rady.

### **Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Gminy**

Skargi i wnioski rozpatruje Wójt Gminy.

Kierownicy referatów i osoby na samodzielnych stanowiskach odpowiedzialni są za wszechstronne wyjaśnienia zarzutów skarg i treści wniosków oraz niezwłoczne przekazanie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skarg i wniosków.

Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na ustaleniu przedmiotu skargi lub wniosku, zbadaniu wszystkich okoliczności sprawy oraz rozstrzygnięciu o zasadności zarzutów.

Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozpatrzeniu, wydaniu poleceń, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu skarżącego o sposobie załatwienia.

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (wskazanie miejscowości, ulicy, nr domu i mieszkania) pozostawia się bez rozpoznania.

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

Skargę lub wniosek, adresowane do właściwego organu lub urzędu, przesłane jedynie do wiadomości tutejszemu Urzędowi pozostawia się bez rozpoznania.

Skargi i wnioski, które nie dotyczą zadań lub działalności Urzędu Gminy przekazywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, do właściwego organu, o czym równocześnie zawiadamia się wnoszącego skargę lub wniosek, albo wskazuje się wnoszącemu skargę lub wniosek właściwy organ.

W przypadku skarg i wniosków, których zakres dotyczy także spraw podlegających rozpatrzeniu przez inne organy, Wójt Gminy rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom przesyłając kopię skargi lub wniosku, o czym zawiadamia się wnoszącego.

Odpowiedź na skargę lub wniosek, wniesione drogą elektroniczną, kieruje się do wnoszącego na podany przez niego adres, o ile nie zastrzegł on innego sposobu przekazania odpowiedzi.

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.

W przypadku niez załatwienia skargi lub wniosku w terminie ustawowym, należy zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.


Odpowiedzi na skargi i wnioski **podpisuje Wójt Gminy.**

### **Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków**

W sprawach skarg i wniosków interesanci przyjmowani są przez:

- **Przewodniczącego Rady Gminy** w każdy piątek od godz. 8<sup>00</sup> do godz. 12<sup>00</sup> – pok. Nr 8B,
- **Wójta Gminy** w każdy poniedziałek od godz. 8<sup>00</sup> do godz. 16<sup>00</sup> – pok. Nr 3,
- **Sekretarza Gminy, Skarbnika Gminy i Kierowników Referatów** codziennie w godzinach pracy Urzędu.

Skargi na Wójta Gminy rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez pracownika ds. obsługi Rady Gminy i rozpatrywane przez Radę Gminy.

Wójt Gminy  
  
mgr Marian Kuś

Przyłęk, dnia .....

Sygnatura dokumentu:

**Protokół rejestracji skargi/ wniosku**

1. Data przyjęcia ( wpływu ) skargi/wniosku .....

2. Dane osoby składającej skargę/wniosek

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

3. Dane osoby przyjmującej skargę/wniosek

.....  
.....

4. Forma skargi/wniosku

.....

5. Temat ( streszczenie ) skargi/wniosku

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

Podpis osoby rejestrującej skargę

Przyłek, dnia .....

Znak sprawy:

**Przyjęcie ustnej skargi/ wniosku do protokołu**

1. Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę / wniosek

.....

2. Adres, telefon kontaktowy

.....

.....

.....

3. Imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę/wniosek

.....

.....

4. Treść skargi/wniosku:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Podpis osoby składającej  
skargę/wniosek**

.....

**Podpis osoby przyjmującej  
skargę /wniosek**

.....