

**Zarządzenie Nr 177/14**  
**WÓJTA GMINY DOLICE**  
**z dnia 09.01.2014**

**w sprawie zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Dolice**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.), w związku z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

**Zarządzam co następuje:**

**§ 1.**

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy Dolice są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane zgodnie z przepisami:
  - 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.);
  - 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
  - 3) Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67).
2. Za skargę uznaje się pismo odpowiadające treści art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Wójta Gminy Dolice albo przez pracowników Urzędu Gminy, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Przedmiotem skargi mogą być inne okoliczności, z których wynika niezadowolenie z przewlekłości działania lub bezczynności Wójta lub pracowników Urzędu.
3. Skarga powszechna jest odformalizowanym środkiem następczej kontroli realizacji zadań publicznych przez Wójta lub pracowników Urzędu, przysługującym każdemu podmiotowi i rozpoznawanym w jednoinstancyjnym uproszczonym postępowaniu o charakterze administracyjnym.
4. Za wniosek uznaje się pismo odpowiadające treści art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego z którego wynika, że przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Wniosek ma na celu ulepszenie istniejącego stanu rzeczy, ma znaczenie prewencyjne, profilaktyczne, zmierza do usunięcia nieprawidłowości, uchybień lub braków w przyszłości, jest środkiem zwróconym ku przyszłym działaniom Wójta lub pracowników Urzędu, stanowi formę inicjatywy obywatelskiej, z reguły wnoszony jest w interesie społecznym.

**§ 2.**

1. W Urzędzie Gminy w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Wójt Gminy - w poniedziałki w godzinach 9.00-10.00, 15.00 – 16.30.
  - 2) Dyrektor Biura Wójta – codziennie w godzinach pracy Urzędu

2. Przyjmowaniem interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywa się poprzez bezpośredni kontakt z przyjmującymi według kolejności przybycia interesantów do Urzędu Gminy lub na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są codziennie w godzinach pracy Urzędu. Zgłoszenia można dokonać osobiście, telefonicznie pod nr 91 5640 129, za pośrednictwem faksu nr: 91 5 640237 lub poczty elektronicznej na adres sekretariat@dolice.pl. Pracownik sekretariatu ustala z osobą przyjmującą interesantów kolejność przyjęcia.

### § 3.

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Urzędu Gminy w następujący sposób:
  - 1) Pisemnie przesłane pocztą na adres: ul. Ogrodowa 16, 73-115 Dolice lub złożone osobiście na dziennik podawczy w sekretariacie Urzędu Gminy,
  - 2) Ustnie do protokołu.
  - 3) Za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- 4) Skargi i wnioski składane do Urzędu powinny zawierać: datę, imię i nazwisko lub nazwę i adres wnoszącego, zwięzły opis treści skargi/ wniosku, własnoręczny podpis wnoszącego.
- 5) Skargi i wnioski wnoszone w interesie innej osoby wskazanej przez wnioskodawcę imiennie powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.
- 6) Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
- 7) Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie wynika należyście ich przedmiot, wzywa się wnoszącego do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięci braków spowoduje pozostawienie skargi/ wniosku bez rozpoznania.

### § 4.

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Protokół podpisują: wnoszący skargę / wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący zgłoszenie na żądanie wnoszącego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.
4. W przypadku skargi lub wniosku zgłaszanych telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie informuje wnoszącego skargę lub wniosek o sposobach złożenia, o których mowa w § 3.
5. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez Wójta lub jego Zastępcę protokół, o którym mowa w ust. 1 sporządza pracownik obsługujący sekretariat.

### § 5.

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy powierza się Dyrektorowi Biura Wójta Gminy .
2. Dyrektor Biura Wójta wykonuje w sprawach skarg i wniosków zadania komórki merytorycznej, w rozumieniu § 7 pkt 4 Instrukcji kancelaryjnej, w tym również prowadzi rejestr skarg i wniosków.
3. Wszystkie skargi /wnioski wpływające do Urzędu, niezależnie od sposobu ich wniesienia powinny zostać przekazane Dyrektorowi Biura Wójta w celu zarejestrowania.
4. Rejestrowanie skargi /wniosku w rejestrze polega na nadaniu kolejnego numeru i odnotowaniu go na skardze /wniosku w postaci znaku sprawy.
5. W przypadku skarg /wniosków, których załatwienie wymaga udziału więcej niż jednej komórki organizacyjnej Dyrektor Biura Wójta pełni funkcje koordynujące i przygotowuje projekt wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi /wniosku.

### § 6.

1. Skargi na działalność Wójta rozpatruje Rada Gminy, podejmując w tej sprawie uchwałę.

2. W celu rozpatrzenia skargi, o której mowa w ust. 1 Wójt przedkłada Radzie pisemne wyjaśnienie, w którym odnosi się do zarzutów podniesionych w skardze.

#### § 7.

1. Skargi dotyczące pracowników Urzędu Gminy rozpatruje Dyrektor Biura Wójta lub inna osoba wskazana przez Wójta..
2. Pracownik, którego dotyczy skarga obowiązany jest złożyć wyjaśnienia, odnoszące się do stawianych mu zarzutów.
3. Osoba, o której mowa w ust. 1 przyjmuje skargę, rozpatruje ją uzyskuje opinie, wyjaśnienia od innych komórek, celem zbadania i wyjaśnienia sprawy, zajęcia stanowiska, przygotowania wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi.

#### § 8.

1. Skargi lub wnioski niewłaściwie skierowane przekazywane są organom właściwym zgodnie z art. 231 i 234 kpa. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego lub wskazuje mu jednostkę albo organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, rozpatruje się ją w części dotyczącej właściwości Wójta, a odpis skargi lub wniosku przesyła się niezwłocznie organom właściwym, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek

#### § 9.

1. Rozpatrzenie skargi obejmuje czynności przygotowawcze takie jak: kwalifikacja pisma, zbieranie wyjaśnień, zasięganie opinii. Zmierzają one do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowanie materiału niezbędnego do załatwienia sprawy.
2. Załatwienie skargi polega na podjęciu rozstrzygnięcia, wydaniu polecenia lub pojęciu innych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o sposobie załatwienia.
3. Załatwienie skargi może być:
  - 1) Negatywne – zwrot skargi, jej odrzucenie (jeżeli nie ma przesłanek do wszczęcia postępowania skargowego w danej sprawie) lub oddalenie (w przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną - gdy stan faktyczny opisany w skardze i uzasadniający jej złożenie nie odpowiada rzeczywistemu stanowi sprawy, ustalonemu w trakcie rozpatrywania skargi albo jeżeli skarżący błędnie ocenił stan faktyczny w świetle obowiązujących przepisów prawa),
  - 2) Pozytywne – uznanie skargi za uzasadnioną (wszelkie formy kwalifikacji, w tym częściowe uwzględnienie).
4. Skargę można pozostawić bez rozpoznania jeżeli nie czyni ona zadość formalnym wymaganiom, a wnoszący nie uzupełnił braków w terminie 7 dni od daty doręczenia zawiadomienia w tej sprawie.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, sposób załatwienia, podpis Wójta, a w przypadku odmownego załatwienia skargi (uznania za nieuzasadnioną) również uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kpa, datę sporządzenia, adresata, podstawę prawną potwierdzającą załatwienie sprawy w trybie działu VIII kpa.

#### § 10.

1. Wójt załatwia skargi składane do Urzędu oraz podpisuje zawiadomienia o sposobie ich rozpatrzenia.
2. Skargi załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.

4. Do skarg niezalutwionych w terminie określonym w ust. 2 stosuje się przepisy art. 36 – 38 kpa.
5. Posłowie, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym interesie lub przekazali do załatwienia sprawę innej osoby powinni zostać zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji wyjaśnień, to także o stanie rozpatrzenia skargi w terminie 14 dni od dnia wniesienia.
6. Termin jednego miesiąca przeznaczony jest na rozpatrzenie skargi i wysłanie zawiadomienia skarżącemu. Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do Urzędu.
7. W przypadku wystąpienia zwłoki w załatwieniu sprawy, z przyczyn niezależnych od Wójta należy również zawiadomić skarżącego i określić w zawiadomieniu nowy termin załatwienia sprawy. Oznaczenie terminu powinno nastąpić poprzez wskazanie konkretnej daty.

#### § 11.

1. Wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W terminie określonym w ust. 1 Wójt zawiadamia wnioskodawcę o swoim stanowisku, a w przypadku uwzględnienia wniosku, także o podjętych działaniach.
3. W przypadku niezalutwienia wniosku w terminie o którym mowa w ust. 1 zawiadamia się wnioskodawcę w tym terminie o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku i przewidywanym terminie jego załatwienia.

#### § 12.

1. Dyrektor Biura Wójta odnotowuje w rejestrze sposób i termin załatwienia skargi /wniosku.
2. O sposobie i terminie załatwienia skargi /wniosku osoba, której przekazano skargę /wniosek do rozpatrzenia powiadamia Dyrektor Biura Wójta celem odnotowania w rejestrze.
3. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust. 2 prowadzi wewnętrzną teczkę rozpatrywanych przez siebie skarg /wniosków na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej.
4. Po załatwieniu sprawy dokumentacja dotycząca rozpatrywanej skargi /wniosku przekazywana jest w oryginale Dyrektorowi Biura Wójta Gminy .

#### § 13.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY  
*Grzegorz Bruchocki*

**PROTOKÓŁ**

**przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionego ustnie**

W dniu ..... 20 .....r., w.....

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w .....

przy ul. .... nr .....

**Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek\***

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....

2. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

..... *Wnoszący*

..... *Przyjmujący*

*skargi/wniosku\**