

**Zarządzenie Nr SK.0050.36.2014**

**Wójta Gminy Świerzno**

**z dnia 3 czerwca 2014 r.**

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

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 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 w Świerznie są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane zgodnie z przepisami:

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.);
- 2) Rozporządzenie 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) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. 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 Świerzno 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. Przedmiotem skargi mogą być również wszelkie czynności prawne i faktyczne albo brak czynności Wójta lub pracowników Urzędu.

3. Skarga powszechna jest odformalizowanym środkiem następczej kontroli realizacji zadań publicznych przez Wójta, kierownika jednostki 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 pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Wniosek ma na celu ulepszenia 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 Świerzno w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Wójt Gminy Świerzno - w każdy czwartek tygodnia w godzinach od 13<sup>00</sup> - 16<sup>00</sup>, w pozostałe dni od godz. 8<sup>00</sup> do godz. 10<sup>00</sup>,

2) Sekretarz Gminy - codziennie w godzinach pracy Urzędu.

2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Sekretarza po godzinie 15.30 odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są codziennie w godzinach pracy Urzędu. Zgłoszenia można dokonać osobiście, telefonicznie pod nr (91) 3832723, za pośrednictwem faksu (91) 3832723, poczty elektronicznej na adres: ug@swierzno.pl.

3. Informację o sposobach przyjmujących oraz dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie informacji na tablicy urzędowych obwieszczeń w Urzędzie Gminy i w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 3.1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.

2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

3. 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.

4. Skargi wnoszone w interesie innych osób powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.

5. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie wynika należycie ich przedmiot, wzywa się wnoszącego do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

§ 4.1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu określonym w załączniku.

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 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 Sekretarzowi Gminy.

2. Wszystkie skargi/wnioski wpływające do Urzędu, niezależnie od sposobu ich wniesienia powinny zostać przekazane do sekretariatu w celu zarejestrowania.

3. Rejestrowanie skargi/wniosku podlega na nadaniu kolejnego numeru i odnotowaniu go na skardze/wniosku w postaci znaku sprawy w rejestrze, którego wzór określa załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

4. W przypadku skarg/wniosków, których załatwienie wymaga udziału więcej niż jednej komórki organizacyjnej Sekretarz pełni funkcję koordynującą i przygotowuje projekt wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku.

§ 6.1. Skargi na działalność Wójta i kierownika jednostki rozpatruje Rada Gminy, podejmując w tej sprawie uchwałę.

2. W celu rozpatrzenia skargi, o której mowa w ust. 1 Wójt lub kierownik jednostki przedkłada Radzie pisemne wyjaśnienia, w którym odnoszą się do zarzutów podniesionych w skardze.

3. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Świerżno prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.

§ 7.1. Skargi dotyczące pracowników Urzędów Gminy rozpatruje Sekretarz 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 niewłaściwe 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, zasięgnięcie 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) Niezasadne - 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) Zasadne - 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 (uznana 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 niezadowolonych w terminie określonym w ust. 2 stosuje się przepisy art. 36 - 38 kpa.

5. Termin jednego miesiąca przeznaczony jest na rozpatrzenie skargi i wysłanie zawiadomienia skarżącemu. Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do Urzędu.

6. 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 niezadowolnienia 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. Sekretarz lub osoba upoważniona przez Wójta odnotowuje w rejestrze sposób i termin załatwienia skargi/wniosku.

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
**WÓJT**  
*Grzegorz Atras*

Wnoszący dołączył do protokołu następujące załączniki: \*\*

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

Poprawki w protokole:

.....

.....

.....

Protokół po napisaniu został składającemu pismo odczytany.

Pismo przyjął .....

(podpis osoby przyjmującej)

..... \*\*

(podpis wnoszącego pismo)

\* właściwe podkreślić

\*\* dotyczy formy osobistego wniesienia pisma

Załącznik nr 2  
do Zarządzenia Nr SK.0050.36.2014  
Wójta Gminy Świerzno  
z dnia 3 czerwca 2014 r.

### REJESRT SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Dane nadawcy	Adres nadawcy	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia	Data załatwienia	Uwagi

Załącznik nr 2  
do Zarządzenia Nr SK.0050.36.2014  
Wójta Gminy Świerzno  
z dnia 3 czerwca 2014 r.

### REJESRT SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Sprawa (treść)	Typ (skarga /wniosek)	Znak i data	Data	Sposób załatwienia	Uwagi