

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Urzędzie Gminy Nowa Słupia.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.) i art. 253 § 1- 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 1257) w zw. z § 3 oraz § 5- 13 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

**§1**

Wprowadzam w Urzędzie Gminy Nowa Słupia do stosowania Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§2**

Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Nowa Słupia.

**§3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJT**  
*Andrzej Gąsior*

**PROCEDURA  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE  
GMINY W NOWEJ SŁUPI**

Podstawa prawna:

- 1) ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 1257),
- 2) 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).

**Rozdział I  
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
  - 1) Gminie – oznacza to Gminę Nowa Słupia,
  - 2) Urzędzie - oznacza to Urząd Gminy w Nowej Słupi,
  - 3) Wójtce, Zastępcy Wójta, Sekretarzu Gminy, Skarbniku - oznacza to Wójta Gminy Nowa Słupia, Zastępcę Wójta Gminy Nowa Słupia, Sekretarza Gminy Nowa Słupia bądź Skarbnika Gminy Nowa Słupia,
  - 4) Kierowniku Referatu - należy przez to rozumieć Kierowników Referatów, o których mowa w § 6 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Nowej Słupi.
2. W Urzędzie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta w środę w godzinach pracy Urzędu, przez Kierowników Referatów codziennie w godzinach pracy Urzędu. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy Urzędu odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są w sekretariacie codziennie w godzinach pracy Urzędu.
3. W przypadku, gdy w środę przypada dzień ustawowo wolny od pracy, Wójt przyjmuje wnoszących skargi i wnioski w następnym dniu roboczym w godzinach pracy Urzędu.
4. Kierujący gminnymi jednostkami organizacyjnymi przyjmują w sprawie skarg i wniosków w zakresie swoich kompetencji w ustalonych przez siebie dniach i godzinach przyjęć stron.
5. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.
6. Nadzorowaniem i koordynowaniem załatwienia skarg i wniosków obywateli zajmuje się Referat Organizacyjny i Spraw Społecznych.
7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
8. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 4 stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.



9. Skargi na Wójta i kierujących gminnymi jednostkami organizacyjnymi przekazywane są Przewodniczącemu Rady Gminy w Nowej Słupi celem zarejestrowania i rozpatrzenia przez Radę Gminy w Nowej Słupi.
10. Skargi na Zastępcę Wójta, Sekretarza Gminy lub Skarbnika rozpatrywane są przez Wójta.
11. Pracownik Urzędu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Wójtowi Gminy, Zastępcy Wójta lub Sekretarzowi Gminy.
12. W Urzędzie prowadzone są rejestry:
  - 1) rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
  - 2) szczegółowy rejestr w postaci zestawienia skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.
13. Pracownik Urzędu zajmujący stanowisko ds. organizacji i obsługi organów gminy przyjmuje skargi i wnioski, koordynuje ich rozpatrywanie, prowadzi rejestr skarg i wniosków oraz prowadzi postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą.
14. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
15. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) data wpływu skargi/wniosku,
  - 3) dane nadawcy,
  - 4) adres nadawcy,
  - 5) przedmiot sprawy,
  - 6) sposób załatwienia skargi/wniosku,
  - 7) data załatwienia skargi/wniosku,
  - 8) uwagi.
16. Pracownik Urzędu zajmujący stanowisko ds. organizacji i obsługi organów gminy sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw, jako skargi lub wnioski dokonuje Zastępca Wójta lub Sekretarz Gminy, po czym po zadekretowaniu przekazuje na stanowisko ds. organizacji i obsługi organów gminy.
2. Każda sprawa zakwalifikowana, jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, pracownik Urzędu zajmujący stanowisko ds. organizacji i obsługi organów gminy wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do właściwości Gminy, należy zarejestrować, a następnie wraz z odpowiednim pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę/ wniosek albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco. Wójt rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie o tym fakcie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.

### **Rozdział III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje Wójt lub osoba przez niego wyznaczona.
2. Z rozpatrzenia i załatwienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku,
  - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do niniejszej Procedury),
  - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowym potwierdzeniem jej nadania (lub zwrotnym potwierdzeniem odbioru),
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego skargę/ wniosek powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum Urzędu.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.



## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:
  - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie,
  - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości,
  - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą właściwości różnych organów,
  - 4) przesłać informacje do wnoszącego skargę/wniosek o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
  - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

#### **Załączniki:**

- 1) Rejestr skarg i wniosków.**
- 2) Zestawienie skarg i wniosków.**
- 3) Protokół przyjęcie skargi ustnej.**
- 4) Notatka służbowa**

## Rejestr skarg i wniosków

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



**Protokół przyjęcia skargi ustnej**

W ..... nr. .... w ....., w dniu .....

.....  
**(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)**

.....  
**(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)**

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argument, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....  
 (podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
 (podpis pracownika przyjmującego skargę)



**Notatka służbowa**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....  
(Nazwisko i imię, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr .....

Znak sprawy .....

Złożonej przez.....  
(Nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

Dotyczącej:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:  
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)