

ZARZĄDZENIE NR 22/2021
WÓJTA GMINY JEŻEWO

z dnia 1 lutego 2021 r.

w sprawie ustalenia trybu i koordynacji przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków w Urzędzie Gminy Jeżewo

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.), 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) oraz w oparciu o Zarządzenie nr 117/2020 Wójta Gminy Jeżewo z dnia 29 października 2020 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Jeżewo zarządza się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się do stosowania *Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków w Urzędzie Gminy Jeżewo* w brzmieniu określonym w **załączniku** do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu do zapoznania się z treścią zarządzenia i realizowania zagadnień w nim zawartych.

§ 3. Zarządzenie podlega opublikowaniu w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Jeżewo.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Jeżewo

Maciej Rakowicz

Załącznik do zarządzenia Nr 22/2021

Wójta Gminy Jeżewo

z dnia 1 lutego 2021 r.

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG ORAZ WNOSKÓW W URZĘDZIE GMINY JEŻEWO

Data i miejsce sporządzenia dokumentu:	
Zatwierdził:	

§ 1.

Postanowienia ogólne

Ilekcroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) **Wójt** – należy przez to rozumieć Wójtę Gminy Jeżewo;
- 2) **Jednostce, Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Jeżewo;
- 3) **k.p.a.** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.);
- 4) **Sekretarzu** – należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Jeżewo.

§ 2.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Jednostki, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez Urząd.

§ 3.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia Jednostki, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom w Urzędzie, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 4.

1. Sekretarz jest odpowiedzialny za nadzór nad prowadzeniem rejestru skarg i wniosków oraz koordynowanie spraw związanych z przyjmowaniem skarg i wniosków przez Wójtę i pracowników Urzędu.
2. Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰. Informacja o przyjmowaniu skarg i wniosków jest zamieszczana na urzędowej tablicy ogłoszeń oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 5.

Skargi i wnioski, które są kierowane do Rady Gminy Jeżewo są ewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym na stanowisku pracy ds. obsługi Rady Gminy. W imieniu Rady skargi i wnioski przyjmuje Przewodniczący Rady Gminy.

§ 6.

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski wnoszone są:

- 1) za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres:

Urząd Gminy Jeżewo,
ul. Świecka 12, 86-131 Jeżewo

- 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@jezewo.eu

- 3) osobiście w siedzibie Jednostki
- 4) ustnie do protokołu.
2. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Urzędu prowadzony jest przez Sekretarza Gminy. Wzór rejestru stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.
3. W razie wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu.
4. Za datę wpływu skargi lub wniosku do Jednostki uznaje się dzień ich wniesienia.
5. W przypadku skarg lub wniosków wniesionych za pośrednictwem poczty elektronicznej decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego jednostki, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania przez wnoszącego.
6. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 5, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi lub wniosku.

§ 7.

1. Pismo zawierające skargę lub wniosek powinno zawierać dane pozwalające określić od kogo pochodzi i czego dotyczy.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 8.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Kwalifikacja pisma jako skargi albo wniosku jest niezależna od nazwy nadanej mu przez wnoszącego. Dla określenia charakteru pisma decydująca jest jego treść. Kierując się treścią, a nie formą zewnętrzną pisma, należy przesądzić o jego charakterze.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków skutkuje pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 9.

1. Skargi lub wnioski, które nie należą do właściwości Jednostki, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością nie później niż w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji jednostki.
2. Wzór pisma w sprawie przekazania skargi lub wniosku stanowi **załącznik nr 3** do niniejszego Regulaminu.
3. Wzór pisma w sprawie zawiadomienia wnoszącego o organie właściwym do rozpoznania skargi stanowi **załącznik nr 4** do niniejszego Regulaminu.

§ 10.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku oraz zawiadamiając pisemnie o tym wnoszącego.

§ 11.

1. Rozpatrywanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia wpłynięcia.
3. W przypadku gdy Jednostka nie jest w stanie rozpatrzyć skargi lub wniosku w podstawowym terminie, powiadamia o tym fakcie wnoszącego, podając przyczyny zwłoki i nowy termin załatwienia sprawy.

§ 12.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku

1. Pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedstawia projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego.
2. Zawiadomienie to ma charakter pisemny i powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu;
 - 2) wskazanie sposobu załatwienia sprawy;
 - 3) podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego;
 - 4) wskazanie daty sporządzenia pisma zawiadomienia.
3. Zawiadomienie w przedmiocie odmownego załatwienia sprawy powinno zawierać elementy wskazane w ust. 2 wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym oraz pouczeniem.
4. Wzór zawiadomienia stanowią **załączniki nr 5 i 6** do niniejszego Regulaminu.
5. Odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące kierowników poszczególnych Referatów podpisuje Wójt.

§ 13.

Jeżeli rozpatrzona skarga została uznana za bezzasadną oraz jej bezzasadność została wykazana w odpowiedzi na skargę, a wnoszący ją ponowił nie wskazując nowych

okoliczności – Jednostka może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 14.

Przechowywanie dokumentacji

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwiania skarg i wniosków wraz z pełną dokumentacją przechowywane są u Sekretarza.
2. Poszczególnym sprawom nadawany jest numer oraz zakłada się teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wnoszącemu, niezwłocznie odnotowuje się ten fakt w Rejestrze skarg i wniosków, o którym mowa w § 6 ust. 2.

§ 15.

Postanowienia końcowe

1. Kontrolę nad realizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz, który corocznie dokonuje analizy wpływających skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje pracownikom oraz uwzględnia w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy Urzędu.
2. Zobowiązuje się pracowników Jednostki odpowiedzialnych za merytoryczne załatwienie skarg do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
 - 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
 - 3) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
3. Pracownik winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

§ 16.

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.) 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).

Załączniki do niniejszej procedury:

- 1) *Załącznik nr 1 – Rejestr skarg i wniosków*
- 2) *Załącznik nr 2 – Protokół przyjęcia skargi/wniosku wniesionego ustnie*

- 3) *Załącznik nr 3 – Zawiadomienie o przekazaniu skargi lub wniosku*
- 4) *Załącznik nr 4 – Zawiadomienie wnoszącego o organie właściwym do rozpoznania skargi/wniosku*
- 5) *Załącznik nr 5 – Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku*
- 6) *Załącznik nr 6 – Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku*

Rejestr skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Jeżewo

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Data rejestrowania skargi/wniosku;	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;	Termin załatwienia skargi/wniosku;	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;	Data rozpatrzenia	Krótką informacja o sposobie załatwienia sprawy
1	2	3	4	5	6	7	8	9

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU* WNIESIONEGO USTNIE

W dniu..... Pan/Pani

Zamieszkały(a) w

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

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

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

- 1)
- 2)
- 3)

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
(Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku*)

.....
(Wnoszący)

* niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 3 do Regulaminu
przyjmowania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy Jeżewo**

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o przekazaniu skargi/wniosku*

Na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) przekazuję do rozpatrzenia skargę/wniosek* z dnia
Pana/i w sprawie
.....

Ponadto, zgodnie z § 4 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), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

* niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 4 do Regulaminu
przyjmowania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy Jeżewo**

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o organie właściwym do rozpoznania skargi/wniosku*

Na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) Jednostka zwraca Pana/Pani skargę/wniosek, ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji Urzędu.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest**

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

* niepotrzebne skreślić

** wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści pisma można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia

**Załącznik nr 5 do Regulaminu
przyjmowania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy Jeżewo**

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Działając na podstawie art. 238 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) zawiadamia, że Pana/Panią skarga/wniosek* z dnia dotycząca została uznana za zasadną.

Skarga/wniosek* zostanie rozpatrzona/y w następujący sposób:

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

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

* niepotrzebne skreślić

.....
(Miejscowość, data)

.....
(Numer sprawy)

.....
.....
.....
(oznaczenie podmiotu)

.....
.....
.....
(oznaczenie adresata)

Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku*

Działając na podstawie art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek* z dnia dotycząca została uznana za nieuzasadnioną.

Uzasadnienie

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

* niepotrzebne skreślić

Pouczenie

Zgodnie z art. 239 k.p.a., 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 – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania Skarżącego.

.....
(podpis osoby upoważnionej do załatwienia
sprawy wraz z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a