

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY INOWŁÓDZ

Prawo do składania skarg i wniosków zagwarantowane jest w art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej i przysługuje każdemu, kto posiada możliwość wyrażenia i wniesienia w wymaganej formie skargi lub wniosku w interesie społecznym, w imieniu własnym albo w imieniu innej osoby, ale zawsze za jej wyraźną zgodą. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735) oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 1. Klasyfikacja skarg i wniosków.

1. Skarga ma na celu zwrócenie uwagi właściwym organom na wszelkie nieprawidłowości powstałe w wyniku działania lub zaniechania.
 - 1) Istotę skargi określa art. 227 poprzez wskazanie jej podmiotu.
 - 2) Katalog postępowań organu i ich pracowników, które mogą stanowić przedmiot skargi nie ma charakteru wyczerpującego.
 - 3) Przedmiotem skargi może być:
 - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników;
 - b) naruszenie praworządności;
 - c) naruszenie interesów skarżących;
 - d) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
 - 4) Stosownie do art. 246 Kpa, przedmiotem skargi może być także nienależyte załatwianie wniosku bądź też niezałatwienie wniosku w terminie określonym przez ustawę albo wskazanym przez organ w zawiadomieniu.
2. Wnioskiem będzie wystąpienie jednostki lub grupy osób niezawierające elementów krytycznych, ale zmierzające do wprowadzenia nowych rozwiązań w jakiejś dziedzinie lub do ulepszenia funkcjonowania spraw wchodzących w zakres zadań organów samorządowych tak własnych jak również zleconych.
 - 1) Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
 - a) ulepszenia organizacji;
 - b) wzmocnienia praworządności;
 - c) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom;
 - d) ochrony własności;
 - e) lepszego zaspokajania potrzeb ludności;
3. O tym czy pismo należy zakwalifikować do skarg lub wniosków decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.
4. Prośby o pomoc lub interwencje w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane, jako petycje lub wystąpienia obywateli.

§ 2. Tryb postępowania w sprawach skargowych.

1. Postępowania w sprawach skarg i wniosków wszczyna się z chwilą złożenia i przyjęcia skargi lub wniosku.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu a także za pomocą poczty elektronicznej.
3. Skargi i wnioski, o których mowa w ust. 1 i 2 mogą być wnoszone na zasadach określonych w art. 63 Kpa.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza z ich przyjęcia protokół, według załączonego wzoru stanowiącego załącznik Nr 1 do procedury.
 - 1) W protokole zamieszcza się datę przyjęcia zgłoszenia, imię, nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy.
 - 2) Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie.
 - 3) Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik przyjmujący zgłoszenie przekazuje do pracownika ds. informacji i obsługi interesantów według kompetencji celem wpisania do rejestru skarg i wniosków.
5. Rejestracja skarg i wniosków:
 - 1) Polega na wpisaniu skargi lub wniosku do odpowiedniego rejestru.
 - 2) Jest prowadzona według dat wpływów.
 - 3) Dotyczy tylko skarg i wniosków odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu.
6. Rejestracją i koordynowaniem rozpatrzenia skargi lub wniosku zajmuje się pracownik ds. informacji i obsługi interesantów Urzędu Gminy Inowłódz.
7. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do organu, który nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, organ obowiązany jest do ich przekazania niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni organowi właściwemu zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego skargę lub wniosek na formularzu przekazania wniosku według właściwości według załączonego wzoru stanowiącego załącznik Nr 1 do procedury.
8. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
9. Skargi i wnioski dotyczące pracowników Urzędu rozpatruje Wójt Gminy Inowłódz w porozumieniu z Sekretarzem Gminy i bezpośrednim przełożonym pracownika.
10. Skargi i wnioski bezpośrednio wnoszone do Rady Gminy Inowłódz rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez pracownika ds. obsługi Rady Gminy i rozpatrywane przez Radę Gminy.
11. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (wskazanie miejscowości, ulicy, nr domu i mieszkania) pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 3. Przyjmowanie petentów w sprawach skarg i wniosków.

1. Petentów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Przewodniczący Rady Gminy Inowłódz – w każdy wtorek od godz. 15:30 do godz. 17:00.
 - 2) Wójt Gminy Inowłódz – w każdy wtorek od godz. 15:30 do godz. 17:00.
 - 3) Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy i Kierownicy Referatów – codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 4. Terminy załatwiania skarg i wniosków.

1. Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien załatwić sprawę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. O każdym przypadku niezakończania skargi lub wniosku w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin zakończania sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponownego.

§ 5. Sposób udzielenia odpowiedzi na skargi i wnioski.

1. O sposobie zakończania skargi lub wniosku zawiadamia się wnioskodawcę pisemnie.
2. Pisma o sposobie zakończania poszczególnych skarg i wniosków podpisują:
 - 1) Wójt Gminy Inowódz lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy Inowódz.
 - 2) Przewodniczący Rady Gminy Inowódz, gdy właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy.
3. Zawiadomienie o negatywnym zakończaniu skargi lub wniosku powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie – faktyczne i prawne.
4. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadności wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomienia skarżącego.

§ 6. Przechowywanie dokumentacji.

1. Skargi i wnioski składane do Urzędu oraz związane z nimi dokumenty rejestruje i przechowuje pracownik ds. informacji i obsługi interesantów w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminu zakończania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – skargi i wnioski klasyfikowane są pod symbolem 1510 i oznaczone symbolem A.

§ 7. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich zakończania, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącą ich rozpatrywaniu w Urzędzie sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

WÓJT
Bogdan Kącki

.....
(znak sprawy)

Inowłódz, dnia

Protokół
Przyjęcia skargi / wniosku* wniesionej ustnie

W dniu w

Pani/Pan
(nazwisko i imię wnoszącego)

zam.
(miejsce zamieszkania)

.....
(adres do korespondencji)

wnosi ustnie do protokołu skargę / wniosek* o następujące treści:

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Protokół został odczytany wnoszącemu.

.....
(podpis wnoszącego)


WÓJT
Bogdan Kącki
.....
(podpis osoby przyjmującej)

***niepotrzebne skreślić**

FORMULARZ PRZEKAZANIA WNIOSKU WEDŁUG WŁAŚCIWOŚCI

Inowłódz, dnia

Znak sprawy:

Pan/Pani

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

Na podstawie **art. 243** Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2021 r. poz.735) przekazuję według właściwości do rozpatrzenia wniosek z dnia
Pani/Pana

Wniosek dotyczy
.....
.....

O sposobie załatwienia sprawy proszę powiadomić wnioskodawcę.

.....
(na kopii pozostającej w aktach sprawy
parafrasa lub imię i nazwisko oraz stanowisko
pracownika załatwiającego wniosek)


WÓJT
Bogdan Kacki
(podpis osoby upoważnionej)

Do wiadomości:

1. Wnioskodawca
2.