

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

**Rozpatrywanie skarg
i wniosków**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 1**

In 11

OPIS POSTĘPOWANIA

Podstawa prawna:

Dział VIII – Skargi i Wnioski z ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zmianami), zwany dalej „Kodeksem”; Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz.46).

I. Klasyfikacja skarg i wniosków

WEJŚCIE: skarga, wniosek

1. O tym, czy pismo skierowane do Urzędu Gmin jest skargą, wnioskiem , czy podaniem decydują Wójt Gminy lub Sekretarz Gminy, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:

a) skarga

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 kpa).

b) wniosek

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 kpa).

2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania lub wystąpienia .

3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg, wniosków lub podań decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

**Rozpatrywanie skarg
i wniosków**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 2**

In 11

5. W uzasadnionych wypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia tej skargi lub wniosku.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faxem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi, wnioski wpływające do Urzędu Gminy powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
3. Wszystkie pisemne wystąpienia obywateli powinny być kierowane przez kancelarię Urzędu do Wójta Gminy lub Sekretarza Gminy, którzy ustalają, czy pismo zawiera skargę, wniosek, czy też jest podaniem w indywidualnej sprawie.
4. Podania w sprawach indywidualnych rejestrowane są w dzienniku korespondencyjnym EOD Proton i dekretowane do właściwego referatu lub kierowane do jednostki podległej.
5. Termin załatwiania wystąpień, podań w sprawach indywidualnych - zgodnie z art. 35 kpa.
6. Rejestracja skarg i wniosków następuje w Rejestrze Skarg i Wniosków znajdującym się na samodzielnym stanowisku ds. kancelaryjnych i kadrowych.
7. Załatwianie skarg, wniosków w terminach określonych przepisami prowadzą komórki organizacyjne wg właściwości.
8. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg odnoszących się do referatów Urzędu i pracowników Urzędu Gminy oraz jednostek podległych Wójtowi. Skargi te rozpatruje Wójt, Sekretarz, lub bezpośredni przełożeni.
9. Skargi na Wójta Gminy i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, rejestrowane są w Rejestrze Skarg i Wniosków i rozpatrywane przez Radę Gminy.
10. Jeżeli w piśmie zawierającym skargę lub wniosek klient wniośkuje o indywidualne spotkanie z Wójtem Gminy lub Sekretarzem Gminy, pracownik samodzielnego stanowiska ds. kancelaryjnych

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

**Rozpatrywanie skarg
i wniosków**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 3**

In 11

i kadrowych przesyła niezwłocznie informację zainteresowanemu o terminie ustalonego spotkania.

11. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Wójta Gminy, Sekretarza Gminy bądź kierowników referatów.

12. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia interwencji, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik samodzielnego stanowiska ds. kancelaryjnych i kadrowych wpisuje do rejestru skarg i wniosków.

13. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący.

14. Protokół z przyjęcia indywidualnej prośby o pomoc lub interwencję rejestruje się w dzienniku korespondencyjnym EOD Proton Urzędu Gminy i nadaje tryb załatwiania ustalany przez przyjmującego prośbę.

III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Gminy, do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie (do siedmiu dni od otrzymania) właściwym organom z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

2. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Urzędu Gminy nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty przechowywane są w oddzielnej teczce na samodzielnym stanowisku ds. kancelaryjnych i kadrowych.

3. Jeżeli Urząd Gminy nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, wyznaczony pracownik odpowiedniej komórki organizacyjnej właściwej do rozpatrzenia skargi

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

**Rozpatrywanie skarg
i wniosków**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 4**

In 11

powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przygotować postanowienie w sprawie przekazania skargi lub wniosku do organu właściwego, powiadamiając o tym wnoszącego.

4. Jeżeli skarga lub wniosek nie została wniesiona do organu właściwego, a z treści skargi lub wniosku nie można ustalić adresata, lub kiedy z treści wynika, że adresatem są organy wymiaru sprawiedliwości, należy skargę lub wniosek odesłać wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

5. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu z tym, że na przełożonym ciąży obowiązek zawiadomienia Wójta Gminy o sposobie jej załatwienia. O przekazaniu skargi należy powiadomić skarżącego (art 232).

6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

7. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

9. Zgodnie z art. 237 § 1 kpa. organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później, niż w ciągu jednego miesiąca.

10. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone w terminie do 14 dni.

11. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Urzędu Gminy lub podległej jednostki, pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu z przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę, wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

In 11

**Rozpatrywanie skarg
i wniosków**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 5**

termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego i uzyskania akceptu odpowiedniego organu (Wójta Gminy lub Sekretarza Gminy).

12. Obowiązkiem komórki organizacyjnej Urzędu, którego dotyczy wniosek jest przekazanie do na samodzielne stanowisko ds. kancelaryjnych i kadrowych informacji o sposobie i terminie jego załatwienia.

13. Zgodnie z art.237 § 2 kpa. posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni. którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

14. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy (art. 36 kpa)

15. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych (art.38 kpa).

IV. Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę (art. 237 kpa).

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać :

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco),
- podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (art. 238 § 1 kpa).

3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne (art. 238 § 1 kpa).

4. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

In 11

**Rozpatrywanie skarg
i wniosków**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 6**

uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko (art. 239 § 1 kpa). O tym fakcie należy powiadomić organ wyższego stopnia art.239 § 2 kpa).

5. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

V. Sposób przechowywania dokumentacji

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Urzędu Gminy oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje i przechowuje pracownik na samodzielnym stanowisku ds. kancelaryjnych i kadrowych w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

2. Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r. z późn. zm. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 056. Rejestr skarg i wniosków oraz analizy i oceny są oznaczone symbolem A. Pozostała dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz prowadzonym nadzorem i kontrolą oznaczona jest symbolem B 3 i oznacza dokumentację o czasowym znaczeniu praktycznym, która po upływie 3 lat podlega brakowaniu.

VI. Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków

1. Wójt Gminy sprawuje nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne (art. 258 § 1 pkt.5).

2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg, wniosków i listów prowadzi Sekretarz Gminy, a wynikające wnioski przedstawia Wójtowi Gminy.

WYJŚCIE: załatwienie skargi lub wniosku.

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**