

**Zarządzenie Nr 0050.303.2011**  
**Wójta Gminy Nędza**  
**z dnia 31 października 2011 roku**

**w sprawie wprowadzenia Procedury postępowania w sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Nędzy.**

Na podstawie działu VIII. Skargi i wnioski ustawy z 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. 2000r. Nr98, poz. 1071 ze zm.) oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U.2002r. Nr5, poz. 46).

**zarządza się, co następuje:**

**§ 1**

Wprowadza się do stosowania w Urzędzie Gminy w Nędzy Procedurę postępowania w sprawach skarg i wniosków, zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Wykonanie zarządzenia powierza się sekretarzowi gminy.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW**  
**W URZĘDZIE GMINY W NĘDZY**

**ROZDZIAŁ I**  
**Postanowienia ogólne.**

**§ 1**

1. W niniejszej procedurze określenia oznaczają:

- 1) procedura – procedura postępowania w sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Nędzy,
- 2) kierownik jednostki – osoba zatrudniona na stanowisku wójta gminy w Urzędzie Gminy w Nędzy,
- 3) sekretarz - osoba zatrudniona na stanowisku sekretarza gminy w Urzędzie Gminy w Nędzy.

**§ 2**

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

**§ 3**

1. Zagwarantowane Konstytucją prawo składania skarg i wniosków do organów władzy publicznej, w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami z zakresu administracji publicznej, ma każdy obywatel.
2. Skargi są odformalizowanym środkiem obrony i ochrony różnych interesów jednostki w sprawach, w których nie ma możliwości wszczęcia postępowania administracyjnego lub wystąpienia z powództwem do sądu.
3. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeśli działa w granicach prawa. Skarżący lub wnioskodawca nie będzie mógł korzystać z tej ochrony, jeśli wniesione pismo (skarga, wniosek) będzie w rzeczywistości np. zniesławieniem, oszczerstwem lub zniewagą.
4. Skargi i wnioski możemy składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie publicznym. Dla wniesienia skargi lub wniosku w interesie innej osoby wymagana jest jej zgoda.
5. W skardze należy precyzyjnie określić zarzuty i żądania oraz podać imię i nazwisko oraz adres zamieszkania.
6. Anonimowe skargi i wnioski nie podlegają rozpatrzeniu.
7. Pisma w sprawach skarg i wniosków można przekazać do Urzędu Gminy w Nędzy: za pośrednictwem poczty, w formie elektronicznej, faksem a także mogą być wnoszone ustnie do protokołu u sekretarza.
8. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
9. O tym, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna (np. tytuł: skarga, wniosek). Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, sekretarz wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, do jego wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

**ROZDZIAŁ II**  
**Procedura przyjmowania skarg i wniosków.**

**§ 4**

1. Skargi dotyczące działalności Urzędu Gminy w Nędzy rozpatrywane są przez pracowników merytorycznych urzędu.
2. Skargi dotyczące pracowników Urzędu Gminy w Nędzy rozpatrywane są przez Wójta Gminy w Nędzy.
3. Skargi dotyczące działalności Wójta Gminy w Nędzy, a także kierowników jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Gminy Nęcza.

4. Skargi dotyczące działalności Rady Gminy Nędza rozpatruje Wojewoda, a w zakresie spraw finansowych Regionalna Izba Obrachunkowa.

#### § 5

1. Miejsce wnoszenia skarg kierowanych za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy w Nędzy ul. Jana III Sobieskiego 5, 47-440 Nędza.
2. Miejsce wnoszenia skarg kierowanych elektronicznie: ug@nedza.pl.
3. Miejsce wnoszenia skarg dostarczanych osobiście: Sekretariat Urzędu Gminy w Nędzy pokój nr 17, I piętro. Sekretariat czynny jest: w poniedziałki w godzinach 7<sup>30</sup>-17<sup>00</sup>, wtorki, środy i czwartki w godzinach 7<sup>30</sup>-15<sup>30</sup> a w piątki w godzinach 7<sup>30</sup>-14<sup>00</sup>.

#### § 6

1. Rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje sekretarz gminy, który:
  - a) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi,
  - b) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
  - c) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest na bieżąco, zawiera rubryki umożliwiające ustalenie toku procesu załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Dаты wpływu zamieszczone na skargach i wnioskach odpowiadają datą wpisanym do rejestru.

#### § 7

1. Skargę (wniosek) powinno się rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, jednak gdy sprawa wymaga uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt - to powinna być ona załatwiona w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania, a sprawy szczególnie skomplikowane nie później niż w ciągu 2 miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego.
2. W razie niemożności załatwienia skargi lub wniosku w ciągu miesiąca należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przewidywanym terminie jej załatwienia.
3. W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym w ust. 1 przysługuje skarżącemu prawo zażalenia do organu wyższego stopnia, który uznając zażalenie za uzasadnione, wyznacza dodatkowy termin załatwienia sprawy oraz zarządza wyjaśnienie przyczyn i ustalenie osób winnych niezałatwienia sprawy, także podjęcie środków zapobiegających naruszenie terminów załatwienia spraw w przyszłości.
4. Skargi są załatwiane w samodzielny, jednoinstancyjny postępowaniu uproszczonym, kończącym się czynnością materialno-techniczną - zawiadomieniem skarżącego o sposobie załatwienia skargi, które przygotowywane jest w formie pisma bądź dokumentu elektronicznego. Jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
5. Pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i statusu służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.

#### § 8

1. Jeżeli instytucje wymienione w § 4 nie są właściwe do rozpatrzenia skargi (wniosku), sekretarz niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni –przekazuje skargę (wniosek) właściwemu organowi i jednocześnie zawiadamia o tym skarżącego.
2. 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 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

**Z A T W I E R D Z A M :**

.....  
(data i podpis kierownika jednostki)