

**ZARZĄDZENIE NR W.0050.32.2011**

**WÓJTA GMINY LYSKI**

**z dnia 01 marca 2011 r.**

**w sprawie: zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski.**

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 3 i 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego /Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami/, art. 31, 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym /Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami/, oraz 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/

**WÓJT GMINY LYSKI**

**zarządza, co następuje:**

**§ 1**

Ustala się „Zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski” – stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2**

Za prawidłowe i terminowe przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków oraz właściwe zorganizowanie przyjęć interesantów w tych sprawach odpowiedzialni są: Sekretarz Gminy lub osoba wyznaczona przez Wójta Gminy, oraz osoba prowadząca obsługę Sekretariatu.

**§ 3**

Pracownicy Urzędu Gminy Lyski zobowiązani są:

- 1) do ustalania i usuwania przyczyn skarg oraz wykorzystywania wniosków w celu poprawy jakości świadczonych usług publicznych,
- 2) do podejmowania środków zapobiegających działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji – do publikacji – o znamionach skargi lub wniosku.

**§ 4**

Osoba prowadząca obsługę Sekretariatu zobowiązana jest do prowadzenia rejestru skarg i wniosków wpływających do Urzędu Gminy Lyski.

**§ 5**

Sekretarz Gminy zobowiązany jest do przeprowadzenia kontroli sposobu załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski.

**§ 6**

Traci moc Zarządzenie Nr 10/2002 Wójta Gminy Lyski z dnia 28 czerwca 2002 r. w sprawie zasad organizacji, przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski.

**§ 7**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Radca prawny  
  
mgr Lidia Chrzan  
Kt 1620

**WÓJT**  
  
Grzegorz Gryt

## ZASADY

organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski

### Rozdział I

#### Organizacja przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy Lyski interesanci wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są:
  - a) przez Wójta Gminy Lyski, a w przypadku jego nieobecności Zastępcę Wójta, Sekretarza Gminy, lub osobę wyznaczoną przez Wójta Gminy, w każdy poniedziałek w godzinach od 14<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> lub w najbliższy dzień roboczy w godzinach od 12<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>, jeżeli poniedziałek jest dniem wolnym od pracy,  
na podstawie wcześniejszych zapisów dokonywanych przez Sekretariat Wójta Gminy Lyski,
  - b) przez Zastępcę Wójta, Sekretarza Gminy w dniach i godzinach określonych w ppkt a,
  - c) przez Kierowników, a w przypadku ich nieobecności, wyznaczonych pracowników – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
2. Interesanci mogą być przyjmowani przez Wójta Gminy także w inne dni tygodnia za Jego zgodą.

### Rozdział II

#### Rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy Lyski skargi i wnioski składane i przekazywane do organów Gminy Lyski, (oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty) rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Celem ułatwienia kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski:
  - a/ prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, który prowadzi osoba sprawująca obsługę Sekretariatu (symbol liczbowy – 1510 zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt), która jest odpowiedzialna za niezwłoczne zarejestrowanie w rejestrze, skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Gminy. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje sprawy wpisując odrębnie: symbol literowy oznaczenia stanowiska pracy, symbol klasyfikacyjny zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt (liczbowy – 1510), liczbę określającą kolejny numer z rejestru i czterocyfrowe oznaczenie roku, w którym skargę lub wniosek zarejestrowano. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia, oraz koordynuje terminowość załatwienia skarg i wniosków poprzez prowadzenie stałego monitoringu w tym zakresie,
  - b/ skargi i wnioski oraz dokumentację dotyczącą ich załatwienia przechowują Referaty oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy, które je rozpoznawały, oddzielnie od innych spraw, w sposób ułatwiający kontrolę sposobu i terminu ich załatwienia – w teczkach oznaczonych według jednolitego rzeczowego wykazu akt,
  - c/ Referaty oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy załatwiające skargi i wnioski, kopie odpowiedzi udzielonych zainteresowanym składają w Sekretariacie w celu dokonania w rejestrze skarg i wniosków odpowiednich adnotacji co do sposobu i terminu załatwienia spraw, powołując się na numery rejestru, pod którymi skargi lub wnioski zostały zarejestrowane.
3. Sekretarz Gminy dokonuje kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Lyski (do końca stycznia danego roku za rok poprzedni).
4. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie – wniesione do Urzędu Gminy – na piśmie lub ustnie:
  - a) skargi – odpowiadające treści art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że „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”. Przedmiotem skargi mogą być również inne okoliczności, z których wynika

niezadowolone z działania lub zaniechania organu.

b) wnioski – odpowiadające treści art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że „Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności”. Wniosek ma na celu „ulepszenie istniejącego stanu rzeczy”, ma znaczenie prewencyjne, profilaktyczne, zmierza do usunięcia pewnych nieprawidłowości, uchybień czy braków w przyszłości; stanowi „formę inicjatywy obywatelskiej” z reguły wnoszony w interesie społecznym.

5. Za właściwą kwalifikację i nadzór w zakresie skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Gminy odpowiada Sekretarz Gminy, lub osoba wyznaczona przez Wójta Gminy.

### Rozdział III

#### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Referaty oraz osoby zajmujące samodzielnie stanowiska pracy rozpatrują i załatwiają skargi i wnioski zgodnie ze swymi kompetencjami w trybie i terminach wynikających z przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami).

W ramach postępowania skargowego i wnioskowego można wyróżnić fazy:

a/ czynności przygotowawcze, polegające na:

- kwalifikacji pisma
- zbieraniu wyjaśnień,
- zasięgnięciu opinii

b/ czynności decydujące, polegające na:

- podejmowaniu pewnych rozstrzygnięć,
- wydawaniu poleceń, czy
- zastosowaniu innych środków

c/ czynności polegające na udzielaniu odpowiedzi.

Rozpatrzenie obejmuje czynności przygotowawcze, które zmierzają do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowanie materiału niezbędnego do załatwienia sprawy.

Załatwienie skargi polega na podjęciu rozstrzygnięcia, wydaniu polecenia lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o wynikach załatwienia.

Przez załatwienie skargi należy rozumieć:

a/ załatwienie negatywne:

- zwrot – skarga została wniesiona do organu niewłaściwego, a właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi, albo z jej treści wynika, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości,
- odrzucenie – brak jest przesłanek do wszczęcia postępowania w sprawie, treść skargi wykracza poza jej zakres, skarżący nie ma zdolności do wniesienia skargi, skarga nie stanowi wyrazu określonego interesu, w tej samej sprawie toczy się postępowanie przed innym organem,
- oddalenie – wiąże się z jej bezzasadnością, podany w niej stan faktyczny sprawy nie odpowiada rzeczywistości albo jeśli skarżący błędnie ocenił stan faktyczny w świetle obowiązujących przepisów prawa
- pozostawienie bez rozpoznania – jeśli skarga nie czyni zadość formalnym wymaganiom określonym w obowiązujących przepisach prawa, a wnoszący, mimo wezwania, nie uzupełnił braków w terminie 7 dniowym, postać czynności materialno – technicznej zawiadomienia, które powinno zostać doręczone skarżącemu

b/ załatwienie pozytywne:

- wszystkie formy kwalifikacji.

2. Pracownicy Referatów, oraz osoby zajmujące samodzielnie stanowiska pracy winni niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków podlegają odpowiedzialności służbowej.

3. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy zakresu działania kilku jednostek organizacyjnych Urzędu Gminy – Sekretarz Gminy, lub osoba wyznaczona przez Wójta Gminy ustala pracownika odpowiedzialnego za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie informacji o jej załatwieniu wszystkim zainteresowanym.

WÓJT

Grzegorz Gryt