

**Zarządzenie Nr 81A/2023
Wójta Gminy Komańcza
z dnia 19 czerwca 2023 r.**

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy Komańcza**

Na podstawie art. 33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40 z późn. zm.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 z 2002 r. poz. 46)

**Wójt Gminy Komańcza
zarządza, co następuje:**

§ 1

Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Komańcza stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Komańcza.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT GMINY KOMAŃCZA
dr inż. Roman Bzdyk

Procedura

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Komańcza

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.);
2. Rozporządzenie 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);
3. Rozporządzenie Prezesa 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 (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy Komańcza wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Wójta i Zastępcę Wójta Gminy Komańcza w siedzibie Urzędu Gminy Komańcza w każdy wtorek i każdy czwartek w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰.
2. Na tablicy ogłoszeń Urzędu oraz na stronie internetowej Gminy Komańcza umieszczona jest informacja dotycząca przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie na adres urzędu: Urząd Gminy Komańcza 166, 38-543 Komańcza
 - 2) środkami komunikacji elektronicznej, w tym za pośrednictwem platformy ePUAP,
 - 3) ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3, stanowi załącznik nr 1 do procedury.
5. Pracownik Urzędu Gminy Komańcza, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.
6. W Urzędzie Gminy Komańcza prowadzone są:
 - 1) rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do procedury;
 - 2) szczegółowy rejestr w postaci skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 3 do procedury.
7. Skargi i wnioski przyjmuje, koordynuje ich rozpatrywanie i postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą oraz prowadzi ich rejestr Inspektor ds. obsługi rady gminy.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje związane z mediami oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu;

- 3) dane nadawcy;
 - 4) adres nadawcy;
 - 5) przedmiot sprawy;
 - 6) sposób załatwienia;
 - 7) data załatwienia;
 - 8) uwagi.
10. W Urzędzie przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
 11. Inspektor ds. obsługi rady gminy sporządza sprawozdanie roczne o załatwionych skargach i wnioskach.
 12. Inspektor ds. obsługi rady gminy prowadzi oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do rady gminy Komańcza.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Sekretarz Gminy, po zadekretowaniu przekazuje Inspektorowi ds. obsługi rady gminy.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Wójt Gminy Komańcza wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi lub wnioski wpływające do Rady Gminy Komańcza podlegają rejestracji w Urzędzie i niezwłocznemu przekazaniu Przewodniczącemu Rady Gminy, za pośrednictwem pracownika ds. obsługi Biura Rady.
5. Skargi lub wnioski wpływające do Wójta Gminy Komańcza, jeżeli organem właściwym do ich rozpatrzenia jest Rada Gminy Komańcza, przekazywane są niezwłocznie Przewodniczącemu Rady Gminy za pośrednictwem pracownika ds. obsługi Biura Rady. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się równocześnie odpowiednio skarżącego lub wnioskodawcę.
6. Skargi lub wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Gminy Komańcza należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przestać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
7. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podległych rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco: Wójt Gminy rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe sprawy przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
8. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje Wójt Gminy lub osoby przez niego wyznaczone.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg i wniosków zawiera załącznik nr 4 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skarg i wniosków sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku;
 - 2) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi lub wniosku;
 - 3) odpowiedź do wnoszącego skargę lub wniosek, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru);
 - 4) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku;
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została rozpatrzona odmownie.
5. Pełna dokumentacja, po zakończeniu sprawy, przechowywana jest w archiwum zakładowym.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie 7 dni należy:
 - 1) przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana niewłaściwie,
 - 2) przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ do jej rozpatrzenia lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku, z podaniem powodów tego przesunięcia;

- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej skargę lub wniosek o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Komańcza następujące klasyfikacje:

1. 1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe), kategoria archiwalna A;
2. 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej;
2. Rejestr skarg i wniosków;
3. Zestawienie skarg i wniosków;
4. Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków.


WÓJT GMINY KOMAŃCZA
dr inż. Roman Bzdyk

Protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku

W dniu W
(jednostka organizacyjna Urzędu)

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę/ wniosek)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę/wniosek)

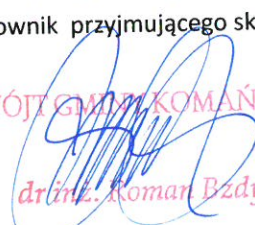
Zarzut/wniosek	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji

Wykaz dokumentów załączonych do skargi/wniosku.

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

.....
(Podpis osoby wnoszącej skargę/ wniosek)

.....
(Podpis pracownik przyjmującego skargę)

WÓJTA GMINY KOMAŃCZA

dr inż. Roman Bzdyk

Załącznik nr 2
Zarządzenia Nr 81A/2023
Wójta Gminy Komańcza
z dnia 19 czerwca 2023 r.

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu	Dane nadawcy	Adres nadawcy	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia	Data załatwienia	Uwagi

WÓJTA GMINY KOMAŃCZA

dr inż. Robert Szdyk

Zestawienie skarg i wniosków

Lp.	Wyszczególnienie	Rozpatrzone w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia		Pozostało do załatwienia		
		Złożone za pośrednictwem Urzędu	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	Pozytywny	Negatywny	Inny	Ogółem	W tym przedterminowych
Skargi									
Wnioski									
Razem									

WÓJTA GMINY KOMAŃCZA

dr inż. Roman Bzdyk

**Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpoznania
skarg i wniosków**

Lp.	Nazwisko i imię	Stanowisko
1	Roman Bzdyk	Wójt Gminy
2	Paweł Rysz	Zastępca Wójta Gminy Komańcza
3	Marian Kurasz	Sekretarz Gminy


WÓJT GMINY KOMAŃCZA
dr inż. Roman Bzdyk

