

**Zarządzenie Nr 166/2015**  
**Wójta Gminy Malechowo**  
**z dnia 26 listopada 2015 r.**

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Wójta Gminy Malechowo**

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2015 r. poz. 1515 ze zm.) w związku art. 228 i art. 242 § ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego ( Dz. U. z 2013 r. , poz. 267 ze zm.) oraz § 5 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

**§ 1**

1. W Urzędzie Gminy Malechowo w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Wójt Gminy Malechowo - w środy w godzinach 12.00 – 16.15 ( po uprzednim uzgodnieniu telefonicznym);
  - 2) Sekretarz Gminy – w czwartki w godzinach 13.00 – 16.00;
2. Informację o osobach przyjmujących oraz dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie informacji na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

**§ 2**

1. Skargi i wnioski mogą być składane do Urzędu Gminy Malechowo w następujący sposób:
  - 1) pisemnie przesłane pocztą na adres: Malechowo 22A 76-142 Malechowo lub złożone osobiście na dziennik podawczy w sekretariacie urzędu lub biurze obsługi interesanta;
  - 2) faksem na numer: 94 3140 594;
  - 3) ustnie do protokołu;
  - 4) za pomocą środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu.
2. Skargi i wnioski składane do Urzędu powinny zawierać: datę, imię i nazwisko lub nazwę i adres wnoszącego, zwięzły opis treści skargi/ wniosku, własnoręczny podpis wnoszącego.
3. Skargi wnoszone w interesie innych osób powinny zawierać załączoną zgodę tych osób do działania w ich imieniu.
4. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie wynika należycie ich przedmiot, wzywa się wnoszącego do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieusunięci braków spowoduje pozostawienie skargi/ wniosku bez rozpoznania.

**§ 3**

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do zarządzenia.

2. Protokół podpisują: wnoszący skargę / wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący zgłoszenie na żądanie wnoszącego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.
4. W przypadku skargi lub wniosku zgłaszanych telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie informuje wnoszącego skargę lub wniosek o sposobach złożenia, o których mowa w § 2.
5. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez Wójta protokół, o którym mowa w ust. 1 sporządza pracownik obsługujący sekretariat lub inny wyznaczony przez Wójta.

#### § 4

Określa się ramowe wzory :

- 1) protokołu przyjęcia skargi lub wniosku – załącznik nr 1
- 2) przekazanie skargi lub wniosku według właściwości – załącznik nr 2
- 3) przedłużenia terminu załatwienia skargi lub wniosku – załącznik nr 3.

#### § 5

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy powierza się Sekretarzowi Gminy.
2. Sekretarz wykonuje w sprawach skarg i wniosków zadania komórki merytorycznej, w tym również prowadzi rejestr skarg i wniosków.
3. Wszystkie skargi /wnioski wpływające do Urzędu, niezależnie od sposobu ich wniesienia powinny zostać przekazane Sekretarzowi w celu zarejestrowania.
4. Rejestrowanie skargi /wniosku w rejestrze polega na nadaniu kolejnego numeru i odnotowaniu go na skardze /wniosku w postaci znaku sprawy.
5. W przypadku skarg /wniosków, których załatwienie wymaga udziału więcej niż jednej komórki organizacyjnej Sekretarz pełni funkcje koordynujące i przygotowuje projekt wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi /wniosku.

#### § 6

1. Skargi na działalność Wójta rozpatruje Rada Gminy, podejmując w tej sprawie uchwałę.
2. W celu rozpatrzenia skargi, o której mowa w ust. 1 Wójt przedkłada Radzie pisemne wyjaśnienie, w którym odnosi się do zarzutów podniesionych w skardze.

#### § 7

1. Skargi dotyczące pracowników Urzędu Gminy rozpatruje Sekretarz lub inna osoba wskazana przez Wójta.
2. Pracownik, którego dotyczy skarga obowiązany jest złożyć wyjaśnienia, odnoszące się do stawianych mu zarzutów.
3. Osoba, o której mowa w ust. 1 przyjmuje skargę, rozpatruje ją uzyskuje opinie, wyjaśnienia od innych komórek, celem zbadania i wyjaśnienia sprawy, zajęcia stanowiska, przygotowania wyjaśnienia dla Wójta lub zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia skargi.

#### § 8

1. Skargi lub wnioski niewłaściwie skierowane przekazywane są organom właściwym zgodnie z art. 231 i 234 kpa. O przekazaniu skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego lub wskazuje mu jednostkę albo organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, rozpatruje się ją w części dotyczącej właściwości Wójta, a odpis skargi lub

wniosku przesyła się niezwłocznie organom właściwym, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

### § 9

1. Rozpatrzenie skargi obejmuje czynności przygotowawcze takie jak: kwalifikacja pisma, zbieranie wyjaśnień, zasięganie opinii. Zmierzają one do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowanie materiału niezbędnego do załatwienia sprawy.
2. Załatwienie skargi polega na podjęciu rozstrzygnięcia, wydaniu polecenia lub podjęciu innych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o sposobie załatwienia.
3. Załatwienie skargi może być:
  - 1) Negatywne – zwrot skargi, jej odrzucenie (jeżeli nie ma przesłanek do wszczęcia postępowania skargowego w danej sprawie) lub oddalenie (w przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną - gdy stan faktyczny opisany w skardze i uzasadniający jej złożenie nie odpowiada rzeczywistości stanowi sprawy, ustalonemu w trakcie rozpatrywania skargi albo jeżeli skarżący błędnie ocenił stan faktyczny w świetle obowiązujących przepisów prawa),
  - 2) Pozytywne – uznanie skargi za uzasadnioną (wszelkie formy kwalifikacji, w tym częściowe uwzględnienie).
4. Skargę można pozostawić bez rozpoznania jeżeli nie czyni ona zadość formalnym wymaganiom, a wnoszący nie uzupełnił braków w terminie 7 dni od daty doręczenia zawiadomienia w tej sprawie.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, sposób załatwienia, podpis Wójta, a w przypadku odmownego załatwienia skargi (uznania za nieuzasadnioną) również uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kpa, datę sporządzenia, adresata, podstawę prawną potwierdzającą załatwienie sprawy.

### § 10

1. Wójt załatwia skargi składane do Urzędu oraz podpisuje zawiadomienia o sposobie ich rozpatrzenia.
2. Skargi załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.
4. Termin jednego miesiąca przeznaczony jest na rozpatrzenie skargi i wysłanie zawiadomienia skarżącemu. Początek biegu terminu rozpoczyna się z dniem wpłynięcia skargi do Urzędu.
5. W przypadku wystąpienia zwłoki w załatwieniu sprawy, z przyczyn niezależnych od Wójta należy również zawiadomić skarżącego i określić w zawiadomieniu nowy termin załatwienia sprawy. Oznaczenie terminu powinno nastąpić poprzez wskazanie konkretnej daty.

### § 11

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJT**  
Radecki Nowakowski



Załącznik Nr 2  
do Zarządzenia Nr 166 /2015  
Wójta Gminy Malechowo  
z dnia 26 listopada 2015 r  
w sprawie przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków przez Wójta Gminy Malechowo

### Przekazanie skargi lub wniosku według właściwości

Malechowo, dnia .....

Nr .....

.....

.....

Na podstawie art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego ( Dz. U z 2013 r. poz. 267 ze. zm. ) przekazuję według właściwości do rozpatrzenia skargę z dnia ..... Pani/ Pana .....

Skarga dotyczy działalności .....

.....

O sposobie załatwienia sprawy proszę powiadomić skarżącego.

.....

( podpis Wójta lub osoby upoważnionej)

#### Do wiadomości:

1. Skarżący
2. ....

Załącznik Nr 3  
do Zarządzenia Nr 166 /2015  
Wójta Gminy Malechowo  
z dnia 26 listopada 2015 r  
w sprawie przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków przez Wójta Gminy Malechowo

### **Przedłużenie terminu załatwienie skargi lub wniosku**

Malechowo, dnia .....

Nr .....

.....  
.....

Na podstawie art. 36 § 1 w związku art. 237 § w związku, z art. 237 § 4 Kodeksu postępowania administracyjnego ( t. j . Dz. z 2013 r. poz. 276 ze zm. ) art. 245 kpa – dotyczy wniosku / zawiadamiam, że skarga/ wniosek Pani/ Pana z dnia ..... dotycząca.....

.nie może być załatwiona w ustawowym terminie z następujących powodów:

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

W związku z tym informuję, że załatwienie sprawy nastąpi do dnia.....

.....  
( podpis Wójta lub osoby upoważnionej )

#### Do wiadomości:

- 1.Skarżący
- 2.....