

ZARZĄDZENIE NR 56/2022
WÓJTA GMINY MIŃSK MAZOWIECKI

z dnia 27 maja 2022 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559), art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 735), 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), zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania Instrukcję w sprawie organizacji i przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Mińsk Mazowiecki, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Uchylam Zarządzenie Nr 21/2014 z dnia 4 marca 2014 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2022 r.


WÓJT
Antoni Janusz Piechoski

**INSTRUKCJA W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA,
ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
W URZĘDZIE GMINY MIŃSK MAZOWIECKI**

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Urzędzie Gminy Mińsk Mazowiecki wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez :
 - a) Wójta Gminy Mińsk Mazowiecki w środy w godz. 9.00 – 12.00 oraz w poniedziałki, po godzinach pracy w godz. 17.00 – 17.30.
 - b) Zastępcę Wójta, Sekretarza, Skarbnika codziennie w godzinach pracy Urzędu.
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy Mińsk Mazowiecki oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja o osobach przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski oraz o terminach ich przyjmowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, poprzez platformę epuap lub za pomocą poczty elektronicznej na adres gmina@minskmazowiecki.pl a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik do Instrukcji.
5. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
6. Pracownik Urzędu Gminy Mińsk Mazowiecki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Wójtowi Gminy, Zastępcy Wójta lub Sekretarzowi Gminy.
7. W Urzędzie Gminy Mińsk Mazowiecki prowadzony jest rejestr skarg i wniosków.
8. Rejestr skarg i wniosków oraz dokumentacja dotycząca skarg i wniosków znajduje się w sekretariacie Urzędu.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu,
 - c) imię i nazwisko wnoszącego, nazwa podmiotu,
 - d) adres wnoszącego,

- e) przedmiot skargi, wniosku,
- f) komu zlecono załatwienie sprawy,
- g) termin załatwienia,
- h) sposób załatwienia skargi/wniosku,
- i) data wysłania zawiadomienia,
- j) uwagi.

10. Pracownik sekretariatu sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

11. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Mińsk Mazowiecki prowadzi pracownik ds. obsługi Rady Gminy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Wszystkie pisma noszące znamiona skargi czy wniosku wniesione do Urzędu kierowane są do Sekretarza Gminy, który kwalifikuje je, po czym przekazuje osobie prowadzącej rejestr skarg.
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, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Urzędu Gminy Mińsk Mazowiecki, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco: Wójt Gminy Mińsk Mazowiecki 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 równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Wójt Gminy rozpatrując skargę/wniosek wyznacza osobę lub osoby, które przygotowują projekt informacji do osoby skarżącej/wnioskującej oraz niezbędne wyjaśnienia.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - c) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
 - d) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) uzasadnienie faktyczne i prawne, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) pouczenie o treści art. 239 Kpa, jeśli skarga została uznana za bezzasadną,
 - e) podpis z podaniem imienia i nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
 - f) poinformowanie wnioskodawcy informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, przy pierwszej czynności skierowanej do tej osoby
5. Osoba prowadząca sprawę, zobowiązana jest do przygotowania i wysłania w terminie odpowiedzi stronie.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W przypadku, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny skargę rozpatruje się w terminie 14 dni.

4. W terminie 7 dni należy:

- a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.
- b) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
- c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku.

Rozdział V

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

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

*Załącznik do Instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania,
rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Gminy Mińsk Mazowiecki*

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu.....Pan/Pani.....
zam.

Złożył(a) skargę dotyczącą
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis wnoszącego skargę)

.....
(podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący)

