

## ZARZĄDZENIE NR 22/2017

Wójta Gminy Trojanów  
z dnia 28 sierpnia 2017 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków w Urzędzie Gminy Trojanów

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 poz. 1257), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywaniu skarg i wniosków (Dz.U z 2002 r, Nr 5 poz.46 ) oraz Rozporządzenia 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. Nr 14, poz. 67) zarządzam co następuje:

**§ 1.** 1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Wójta Gminy Trojanów i Rady Gminy Trojanów.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się także do skarg, wniosków przekazanych Wójtowi Gminy i Radzie Gminy do załatwienia według właściwości.

**§ 2.** W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Wójt Gminy – w każdy wtorek w godzinach od 16<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.
2. Sekretarz – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
3. Przewodniczący Rady - w każdy wtorek w godzinach od 16<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.
4. Kierownicy Referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
5. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

**§ 3.** 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy i Rady Gminy:

- 1) pisemnie na adres: Urząd Gminy Trojanów, Trojanów 57a, 08-455 Trojanów
- 2) w formie elektronicznej na adres: [ug@trojanow.pl](mailto:ug@trojanow.pl),
- 3) ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę /wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa załącznik do niniejszego Zarządzenia.
4. Skargi, wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

**§ 4.** 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków.

2. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków winna być opatrzona znakiem sprawy.

**§ 5.** Kierownik Referatu lub samodzielne stanowisko po otrzymaniu zarejestrowanej skargi, wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

2. Do rozpatrzenia skarg, wniosków należy przystąpić bez zbędnej zwłoki i przestrzegać ustawowych terminów.

**§ 6.** Załatwienie skargi, wniosku polega na :

- 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
- 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
- 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania,
- 4) udzieleniu w sposób wyczerpujący skarżącemu i innym stronom odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy i podjętych działaniach, ze wskazaniem podstawy prawnej.

**§ 7. 1.** Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków podpisują :

- 1) Wójt lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy,
- 2) Przewodniczący Rady Gminy – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi, wniosku jest Rada Gminy.

2. Na odpowiedziach na skargi, wnioski należy umieszczać adnotacje o dacie ich wysyłki.

**§ 8.** Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji, dotyczącą ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy.

**§ 9.** W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 poz. 1257)
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
3. Rozporządzenia 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

**§ 10.** Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarz Gminy.

**§ 11.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 września 2017 r.

**WOJT**  
Stanisław Kostyrka

