

## W y t y c z n e

W sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.

### I. PRZYJMOWANIE OBYWATELI

#### § 1.

1. Wójt Gminy Psary przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek miesiąca:  
w godzinach od 14,00 - 16,00.
2. Pozostali pracownicy Urzędu Gminy przyjmują obywateli w godzinach pracy Urzędu.

### II. REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. W rejestrze centralnym skarg i wniosków prowadzonym przez Inspektora d/s obsługi kancelaryjnej Urzędu. Ewidencjonowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu Gminy oraz wnoszone ustnie do protokołu /wzór w załączeniu/. W ramach przyjęć obywateli, które odpowiadają treści art. 227 k.p.a. tj. definicji skargi powszechnej lub art. 241 k.p.a. tj. wniosku.
2. Obowiązek zarejestrowania skarg w rejestrze centralnym, które wpłynęły bez pośrednictwa Sekretariatu /Kancelarii/ spoczywa na poszczególnych pracownikach Urzędu.

#### § 3.

W rejestrze centralnym nie należy rejestrować skargi:

1. na decyzje ostateczne, które w zależności od ich treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania administracyjnego, żądania stwierdzenia nieważności decyzji, jej uchylenia lub zmiany z urzędu
2. na decyzje podlegające zaskarżeniu do Naczelnego Sądu Administracyjnego z powodu jej niezgodności z prawem
3. których adresatami są inne instytucje, a do Urzędu Gminy skierowano ich kopie "do wiadomości"
4. nie zawierające nazwiska i adresu skarżącego tzw. "anonimy".

#### § 4.

Poza centralnym rejestrze skarg i wniosków Inspektor d/s obsługi Rady Gminy w Urzędzie Gminy prowadzi ewidencję notatek prasowych.

§ 5.

1. Pisma obywateli po zarejestrowaniu ich w rejestrze centralnym oraz zakwalifikowaniu jako skargi lub wniosku przekazywane są do merytorycznego załatwienia właściwym pracownikom z zastrzeżeniem § 11. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
2. W przypadku gdy skarga dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku pracowników lub w sprawach spornych, Sekretarz Gminy wyznacza pracownika wiodącego odpowiedzialnego za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie odpowiedzi.

§ 6.

Korespondencja w sprawie danej skargi ma zawierać nr rejestru centralnego, który między innymi uwzględnia symbol jednostki załatwiającej skargę oraz kolejny numer w rejestrze np.Or/0560/1/03, PP/0560/2/03.

III. ZAŁATWIANIE SKARG

-----

§ 7.

Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwianie skarg zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:

1. Zapewnienie wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy.
2. Udzielania wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia.
3. Starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
4. Wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.

§ 8.

Skargi, które nie wymagają wyjaśnień, informacji, informacji i dowodów, winny być załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14-tu dni, natomiast pozostałe skargi w terminach przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego /nie później niż w ciągu miesiąca/.

§ 9.

1. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi, pracownik załatwiający składa w Sekretariacie /Kancelarii/ Urzędu kopię odpowiedzi udzielonej skarżącemu.

2. Kopię odpowiedzi po dokonaniu odpowiednich adnotacji w rejestrze centralnym przechowywane są wg kolejności wynikającej z rejestru.
3. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.
4. Za załatwione negatywnie uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
5. Skargi załatwione w sposób wyjaśniający /informacyjny/, w których Urząd nie zajmuje konkretnego stanowiska, a informuje obywatela o możliwościach załatwienia sprawy będącej przedmiotem skargi, np. wskazując, iż sprawa kwalifikuje się do załatwienia wyłącznie na drodze postępowania sądowego.
6. Akta załatwionych skarg są przechowywane u pracowników, którzy prowadzili postępowanie wyjaśniające.

§ 10.

Kontrolę prawidłowości postępowania skargowego w Urzędzie Gminy powierzam Głównemu Specjaliście d/s Kontroli wewnętrznej.

§ 11.

Zobowiązuję Sekretarza Gminy do przedkładania mi okresowych informacji /nie rzadziej niż raz w roku/ o sposobie załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy.

W Ó J T

Marian Koziel

RADCA PRAWNY

*[Signature]*  
Zdzisław Wójcik

*[Signature]*