

ZARZĄDZENIE NR 119/2025

BURMISTRZA GMINY I MIASTA GRYFÓW ŚLĄSKI

z dnia 12 grudnia 2025 r.

w sprawie organizacji przyjmowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy i Miasta w Gryfowie Śląskim.

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1153), art. 221, art. 223 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2025, poz. 1691), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U.2018, poz. 870), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U.2002 Nr 5, poz. 46) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie organizacji instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011 Nr 14, poz. 67 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Ustalam zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Burmistrza Gminy i Miasta Gryfów Śląski.

2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się również dla skarg, wniosków i petycji przekazywanych do załatwienia według właściwości Burmistrzowi Gminy i Miasta Gryfów Śląski.

§ 2. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Burmistrz Gminy i Miasta Gryfów Śląski w każdy poniedziałek w godz. 13.00 – 16.00, po wcześniejszym ustaleniu terminu lub w najbliższy dzień roboczy, jeżeli poniedziałek jest dniem wolnym od pracy. W przypadku nieobecności Burmistrza przyjmuje Zastępca Burmistrza na zasadach wymienionych powyżej.
2. Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik oraz Naczelnicy wydziałów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach, w ramach posiadanych kompetencji – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy i Miasta Gryfów Śląski.
3. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na stronie internetowej Urzędu www.gryfow.pl, w Biuletynie Informacji Publicznej www.bip.gryfow.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

§ 3. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Burmistrza Gminy i Miasta Gryfów Śląski:

- 1) pisemnie na adres: ul. Rynek 1 59-620 Gryfów Śląski,
- 2) w formie elektronicznej na adres: sekretariat@gryfow.pl
- 3) w formie elektronicznej na adres skrzynki e-doręczeń: AE:PL-44280-38279-WWDGT-19
- 4) ustnie do protokołu

2. W przypadku wniesienia skargi/wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, stanowiący *załącznik* do niniejszego zarządzenia.
3. Petycje składa się do Burmistrza Gminy i Miasta w trybie określonym w § 3 ust. 1 pkt 1-3.
4. Skargi , wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 4. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonych przez Sekretarza Gminy i Miasta Gryfów Śląski.

2. Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez Sekretarza Gminy i Miasta Gryfów Śląski.

3. Korespondencje w sprawie skarg, wniosków i petycji należy oznaczyć znakiem sprawy.

§ 5. 1. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi, wniosku lub petycji przechowywany jest u Sekretarza Gminy i Miasta w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia.

2. Sekretarz Gminy i Miasta po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu Wydziałowi Urzędu, pracownikowi samodzielnego stanowiska pracy lub organowi gminy oraz informuje o znaku prowadzonej sprawy.

3. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwiania sprawy i kompletność akt sprawy.

4. Jeśli skarga, wniosek lub petycja dotyczy różnych spraw należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.

5. Jeżeli Naczelnik Wydziału, pracownik samodzielnego stanowiska pracy uzna, że nie jest właściwy do rozpatrzenia otrzymanej skargi, wniosku lub petycji, jest zobowiązany zwrócić ją w tym samym dniu do Sekretarza Gminy i Miasta.

§ 6. 1. Naczelnik Wydziału, po otrzymaniu zarejestrowanej skargi, wniosku lub petycji rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.

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

§ 7. Załatwienie skargi lub 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.

§ 8. Szczegółowy sposób postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu petycji określają przepisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 9. 1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków i petycji podpisują – Burmistrz Gminy i Miasta lub z jego upoważnienia Zastępca Burmistrza Gminy i Miasta.

2. Na odpowiedziach na skargi, wnioski lub petycje należy umieszczać adnotacje o dacie ich ekspedycji.

§ 10. Nadzór nad rejestracją skarg, wniosków i petycji, terminowością ich załatwienia oraz kompletnością i poprawnością dokumentacji, dotyczącej ich rozpatrywania sprawuje Sekretarz Gminy i Miasta.

§ 11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego,
- 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,
- 4) Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 12. Traci moc Zarządzenie Nr 4/2016 Burmistrza Gminy i Miasta Gryfów Śląski z dnia 15 stycznia 2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy i Miasta w Gryfowie Śląskim.

§ 13. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy i Miasta Gryfów Śląski.

§ 14. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Gminy i Miasta Gryfów Śląski
z upoważnienia
Zastępcy Burmistrza
Gminy i Miasta Gryfów Śląski
Bożena Pawłowicz
-1-

