

**Zarządzenie Nr WO.0050.166.2020**

**Burmistrza Gminy i Miasta Grójec**

z dnia 06 sierpnia 2020 roku

**w sprawie zasad i trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków w Urzędzie Gminy i Miasta Grójec**

Na podstawie art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 695), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U. z 2018 r., poz. 870) 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) 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. z 2011 r., Nr 27, poz. 140) zarządzam co następuje:

**§ 1.**

1. Ustala się zasady i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych przez osoby fizyczne lub inne podmioty do Burmistrza Gminy i Miasta Grójec.
2. Postanowienia niniejszego zarządzenia stosuje się także do skarg, wniosków i petycji przekazanych Burmistrzowi do załatwienia według właściwości.

**§ 2.**

W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1. Burmistrz Gminy i Miasta – w każdy poniedziałek od 13.00 do 15.00 po wcześniejszym ustaleniu terminu.
2. Sekretarz – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
3. Kierownicy Referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy.
4. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

**§ 3.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Burmistrza Gminy i Miasta:

- 1) pisemnie na adres: Urząd Gminy i Miasta Grójec, ul. Piłsudskiego 47, 05-600 Grójec
- 2) faxem na nr: 48 6642103,
- 3) w formie elektronicznej na adres: [urząd@grojecmiasto.pl](mailto:urząd@grojecmiasto.pl),

4)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.Petycję składa się do Burmistrza w trybie określonym w § 3 ust. 1 pkt 1-3.

5.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 prowadzonym przez Sekretarza Gminy.

2.Petycje przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze petycji prowadzonym przez Sekretarza Gminy.

3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji winna być opatrzona znakiem sprawy.

#### § 5.

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

2.Sekretarz Gminy po założeniu sprawy dotyczącej skargi, wniosku lub petycji przekazuje ją do załatwienia właściwemu Referatowi Urzędu, samodzielnemu stanowisku pracy lub organowi gminy. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

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

4. Jeżeli osoba, która otrzyma skargę, wniosek lub petycję, uzna iż nie jest właściwa od ich rozpatrzenia, jest zobowiązana zwrócić w tym samym dniu skargę, wniosek lub petycję do Sekretarza Gminy.

#### § 6.

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

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

#### § 7.

Załatwienie skargi, wniosku lub petycji 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.

1. Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg, wniosków i petycji podpisują: Burmistrz lub z jego upoważnienia Sekretarz Gminy,

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

#### § 9.

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

#### § 10.

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 (Dz.U. 2014.1195).

#### § 11.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarz Gminy.

#### § 12.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



**BURMISTRZ**  
*D. Gwiazda*  
**Dariusz Gwiazda**