

**ZARZĄDZENIE NR 79/2025
WÓJTA GMINY DRZYCIM**

z dnia 18 listopada 2025 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy
Drzycim**

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2025 r., poz. 1153), art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572), § 3 ust. 1 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 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy Drzycim, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt Gminy Drzycim

Marian Krywald

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 79/2025

Wójta Gminy Drzycim

z dnia 18 listopada 2025 r.

ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI W URZĘDZIE GMINY DRZYCIM

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Zarządzenie określa szczegółowe zasady przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu Gminy Drzycim.

2. Ilekroć z zarządzeniu jest mowa o:

- 1) **Skardze** – rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572; zwanej dalej „k.p.a.”),
- 2) **Wniosku** – pismo, którego przedmiotem w szczególności są sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokojenia potrzeb ludności, w rozumieniu działu VIII k.p.a.,
- 3) **Petycji** – pismo zawierające jakieś żądanie, zwłaszcza postulujące zmianę przepisów prawa, podjęcie rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, w rozumieniu ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 870),
- 4) **Wójcie** – należy rozumieć Wójta Gminy Drzycim lub upoważnioną przez niego osobę,
- 5) **Przewodniczącym Rady** – należy rozumieć Przewodniczącego Rady Gminy Drzycim lub upoważnioną przez niego osobę,
- 6) **Komisji skarg** – należy przez to rozumieć Komisję Skarg Wniosków i Petycji Rady Gminy Drzycim,
- 7) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Drzycim,
- 8) **Komórce organizacyjnej** – należy rozumieć referat, czyli komórkę organizacyjną Urzędu wyodrębnioną zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu,
- 9) **Kierownikowi komórki organizacyjnej** – należy przez to rozumieć kierującego komórką, o której mowa w pkt 8,
- 10) **BIP** – należy przez to rozumieć stronę internetową Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Drzycim.

3. Skargi, wnioski i petycje można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg, wniosków i petycji umieszczona jest na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy Drzycim.

5. Wniesienie skargi, wniosku lub petycji oraz ich rozpatrzenie nie podlega żadnej opłacie.

Rozdział 2.

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji

§ 2. 1. W Urzędzie Gminy Drzycim w sprawach skarg, wniosków i petycji przyjmują:

- 1) Przewodniczący Rady Gminy Drzycim w każdy poniedziałek od godz. 15³⁰ do godz. 16³⁰ lub w najbliższy dzień roboczy, jeżeli poniedziałek jest dniem wolnym od pracy,
- 2) Wójt Gminy Drzycim, codziennie w godzinach pracy Urzędu, z zastrzeżeniem sytuacji, kiedy przebywa poza budynkiem z przyczyn służbowych, a także w każdy poniedziałek do godz. 16³⁰ lub w najbliższy dzień roboczy, jeżeli poniedziałek jest dniem wolnym od pracy,
- 3) Pozostali pracownicy codziennie w godzinach pracy Urzędu.
 2. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji we wskazanym dniu po godzinach pracy Urzędu odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów prowadzonych w sekretariacie Urzędu, codziennie w godzinach pracy Urzędu.
 3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszych zasad.
 4. Petycję składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
 5. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem lub petycją, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
 6. Wnioskodawcy niezadowolonymu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.
 7. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem do niniejszych zasad.
 8. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.
 9. Skargi, wnioski i petycje wnoszone w sposób, o którym mowa w ust. 3 i 4, rejestrowane są w Rejestrze skarg i wniosków oraz petycji i przekazywane Wójtowi.
 10. Po zarejestrowaniu petycji pracownik merytoryczny niezwłocznie zamieszcza na stronie BIP skan petycji.
 11. Pracownik merytoryczny aktualizuje na stronie BIP dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

Rozdział 3.

Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji

§ 3. 1. Skargi, wnioski i petycje rozpatrywane przez Radę;

- 1) Rada rozpatruje skargi na działalność Wójta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych oraz wnioski i petycje składane przez obywateli. W tym celu powołuje Komisję Skarg, wniosków i petycji. Zasady i tryb działania Komisji Skarg, wniosków i petycji określa Rozdział 10 Statutu Gminy Drzycim, uchwalony uchwałą Rady Gminy Drzycim Nr XIX/153/2020 z dnia 15 grudnia 2020 r.
- 2) W przypadku, gdy Rada w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku wystąpi do Wójta z prośbą o udzielenie wyjaśnień, pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi, informacje te przygotowuje właściwy merytorycznie pracownik w terminie nie dłuższym niż siedem dni od otrzymania polecenia.
 2. Skargi, wnioski i petycje rozpatrywane przez Wójta;
 - 1) Wójt rozpatruje skargi na Zastępcę Wójta, Sekretarza Gminy, Skarbnika Gminy, kierowników referatów i pracowników Urzędu.
 - 2) Skargę na pracownika Urzędu można przekazać do rozpatrzenia jego przełożonemu służbowemu.
 3. Załatwienie skargi lub wniosku polega na starannym i wnikliwym:
 - 1) rozpatrzeniu wszelkich okoliczności sprawy,
 - 2) ustaleniu treści i sposobu rozstrzygnięcia sprawy,
 - 3) wydaniu poleceń lub podjęciu innych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyny ich powstania,

4) zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego lub zgłaszającego wniosek o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych przez innych stosownych środkach działania.

4. Zawiadomienie o sposobie załatwieniu skargi lub wniosku winno zawierać dane określone w art. 238 lub art. 239 k.p.a.

5. Skargi i wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

6. Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.

7. W razie niezadowolenia skargi, wniosku w terminie należy zawiadomić strony podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. W uzasadnionych przypadkach przedłuża się termin udzielenia odpowiedzi wyznaczając nowy termin załatwienia sprawy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

8. Skargi, wnioski lub petycje wpływające do Rady Gminy przekazuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wpływu do Wójta Gminy, jeżeli właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Wójt Gminy, zawiadamiając o tym wnoszącego.

9. Skargi, wnioski lub petycje wpływające do Wójta Gminy przekazuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wpływu do Rady Gminy, jeżeli właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy, zawiadamiając o tym wnoszącego.

10. Odpowiedź na skargę jest doręczana przesyłką pocztową za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na wskazany przez Wnoszącego adres. Na pisemne żądanie Wnoszącego zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi jest doręczane elektronicznie z użyciem bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

Rozdział 4. Tryb odwoławczy

§ 4. 1. Postępowanie skargowe ma charakter uproszczonego postępowania administracyjnego, którego celem jest naprawienie pewnych błędów i zaniedbań, a nie wydawanie określonych procedurami rozstrzygnięć spraw w toku instancji administracyjnej. Postępowanie w sprawie skargi lub wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym. Nie służą w tym postępowaniu żadne środki odwoławcze.

2. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowi bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania skarżącego.

3. Skarżący niezadowolony ze sposobu załatwienia skargi może wnieść skargę do organu wyższego stopnia lub sprawującego bezpośredni nadzór nad organem, który rozpatrywał skargę. Spowoduje to wszczęcie odrębnego postępowania skargowego, w którym ustala się prawidłowość przeprowadzonego postępowania skargowego przed organem niższego stopnia.

4. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

5. Sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

Rozdział 5. Postanowienia końcowe

§ 5. 1. Zmiany zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji następują w trybie przewidzianym dla jego nadania.

2. Postanowienia niniejszych zasad odnoszą się do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu Gminy Drzycim.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Gminy Drzycim stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przepisy wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie.

Załącznik do Zasad organizacji przyjmowania
i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
w Urzędzie Gminy Drzycim

(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniu do.....

Pani (Pan).....

zamieszkała (y) w.....ul.....nr.....

wnosi ustnie do skargę/wniosek ^x o następującej treści:

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

Podmiot wnoszący dołącza do skargi/ wniosku następujące załączniki:

1)

2)

Dane przyjmującego skargę/ wniosek:

Imię i nazwisko.....

stanowisko.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Podpis przyjmującego:

.....

Podpis wnoszącego:

.....