

**Zarządzenie Nr OA.0050.155.2020**  
**Wójta Gminy Bartoszyce**  
**z dnia 22 października 2020 r.**

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Urzędzie Gminy Bartoszyce**

Na podstawie art. 221 i 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5 poz. 46),

zarządzam co następuje:

**§ 1**

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

**§ 2**

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Wójt Gminy Bartoszyce – w poniedziałki od 9.00 do 14.00.
  - 2) Zastępca Wójta Gminy Bartoszyce – w czwartki od 9.00 do 14.00, zaś w pozostałe dni w miarę swoich możliwości czasowych.
  - 3) Sekretarz Gminy Bartoszyce – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy Bartoszyce.
  - 4) Przewodniczący Rady Gminy Bartoszyce – po wcześniejszym ustaleniu terminu z Biurem Rady.
  - 5) Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Bartoszyce – codziennie w godzinach pracy Urzędu Gminy, tj. w poniedziałek od 8.00 do 16.00, wtorek - piątek od 7.00 do 15.00.
2. Dopuszcza się możliwość przyjęcia skargi lub wniosku po godzinach pracy urzędu, po uprzednim telefonicznym lub e-mailowym zgłoszeniu takiej potrzeby w sekretariacie Urzędu Gminy Bartoszyce.
3. Informację o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez jej zamieszczenie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Bartoszyce, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu i w podporządkowanych jednostkach organizacyjnych.

### § 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Wójta Gminy lub Rady Gminy Bartoszyce:
  - 1) pisemnie na adres: pl. Zwycięstwa 2, 11-200 Bartoszyce,
  - 2) faxem: (89) 762 12 93,
  - 3) w formie elektronicznej na adres: [sekretariat@gmina-bartoszyce.pl](mailto:sekretariat@gmina-bartoszyce.pl) lub za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP,
  - 4) ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi i wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 określa załącznik do niniejszego Zarządzenia.
4. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

### § 4

1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Referat organizacyjny Urzędu Gminy Bartoszyce:
  - 1) w rejestrze skarg i wniosków skierowanych do Wójta Gminy Bartoszyce,
  - 2) w rejestrze skarg i wniosków skierowanych do Rady Gminy Bartoszyce.
2. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków winna być opatrzona znakiem sprawy.
3. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi lub wniosku przechowywany jest w Referacie Organizacyjnym w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu załatwienia.

### § 5

1. Klasyfikacji spraw jako skargi, wnioski dokonuje Sekretarz Gminy Bartoszyce poprzez sporządzenie na oryginale pisma adnotacji o treści „skarga”, „wniosek” i przekazuje do załatwienia właściwej komórce organizacyjnej urzędu. Osoby załatwiające sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.
2. Jeśli skarga, wniosek dotyczy różnych spraw – należy ją przekazać wszystkim podmiotom według ich kompetencji.
3. Jeżeli komórka organizacyjna urzędu, która otrzyma skargę lub wniosek uzna, iż nie jest właściwa od ich rozpatrzenia, jest zobowiązana zwrócić w tym samym dniu skargę lub wniosek do Sekretarza Gminy Bartoszyce.

### § 6

1. Kierownik komórki organizacyjnej urzędu po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku rozpatruje ją osobiście lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej rozpatrzenie.
2. Do rozpatrzenia skarg lub wniosków 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**

Pisma o sposobie załatwienia poszczególnych skarg i wniosków podpisują:

- 1) Wójt Gminy Bartoszyce, a w razie jego nieobecności zastępca Wójta Gminy Bartoszyce lub sekretarz Gminy Bartoszyce.
- 2) Przewodniczący Rady Gminy Bartoszyce – gdy właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Gminy Bartoszyce.

## **§ 9**

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Bartoszyce.

## **§ 10**

Traci moc zarządzenie Nr OA.0050.129.2016 Wójta Gminy Bartoszyce z dnia 2 listopada 2016r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Bartoszyce oraz zarządzenie Nr OA.0050.159.2018 Wójta Gminy Bartoszyce z dnia 19 grudnia 2018 r. zmieniające zarządzenie w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Bartoszyce.

## **§ 11**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Bartoszyce  
/-/ Andrzej Dycha