

## **ZARZĄDZENIE NR 393/2025**

### **WÓJTA GMINY LUBIN**

z dnia 17 kwietnia 2025 r.

#### **w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Lubinie**

Na podstawie art. 31 oraz 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1465 ze zm.) oraz § 45 Zarządzenia Nr 2223/2023 Wójta Gminy Lubin z dnia 14 lipca 2023 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędy Gminy w Lubinie ze zm. zarządzam co następuje:

#### **§ 1.**

Wprowadzam zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Lubinie stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

#### **§ 2.**

Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z procedurą i przestrzegania w pełni zawartych w niej postanowień.

#### **§ 3.**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Lubin.

#### **§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

z up. WÓJTA

Anna Skorupa- Hawrysz

Zastępca Wójta

ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWNIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY W LUBINIE

§ 1

Organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków odbywa się na podstawie przepisów:

1. ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym;
2. ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – zwanego dalej KPA;
3. rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
4. rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instytucji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

§ 2

1. W Urzędzie Gminy w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) Wójt Gminy Lubin w każdy wtorek, w godz. od 8:00 do 10:00 oraz po uprzednim umówieniu się na spotkanie w godzinach od 16:00 do 16:30,
  - 2) Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy codziennie w godzinach urzędowania,
  - 3) pracownicy Urzędu codziennie w godzinach urzędowania.
2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez osoby wymienione w ust. 1 umieszczona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy w Lubinie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do niniejszych Zasad.
3. Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do przyjmowania do protokołu skarg i wniosków zgłaszanych ustnie.
4. Protokół podpisują składający skargę lub wniosek i przyjmujący pracownik.

5. Protokół jest przekazywany niezwłocznie Wójtowi lub osobie upoważnionej oraz kierownikowi właściwej komórki organizacyjnej.

#### § 4

1. O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków prowadzonego w Referacie Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.
3. Oddzielny rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Gminy Lubin prowadzi pracownik ds. obsługi rady gminy.

#### § 5

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Skargi/wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.
4. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
5. W razie niez załatwienia skargi/wniosku w terminie należy zawiadomić stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
6. W terminie 7 dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego,
  - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,
  - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
  - d) wezwać wnoszącego (jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu) do złożenia dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

#### § 6

1. Pracownik Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich dokonuje rejestracji skargi lub wniosku nadając numer sprawy i przekazuje niezwłocznie właściwemu kierownikowi referatu lub samodzielniemu stanowisku pracy celem przygotowania projektów pism i odpowiedzi w sprawie.

2. Pracownik Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków.
3. Po załatwieniu skargi lub wniosku całość dokumentacji w oryginale przekazywana jest pracownikowi Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.
4. Kierownik referatu lub osoba na samodzielnym stanowisku pracy jeżeli stwierdzi, że przekazana do załatwienia skarga lub wniosek nie należą do jego kompetencji jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w dniu następnym, zwrócić do pracownika Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.

## § 7

1. Po otrzymaniu zarejestrowanej skargi lub wniosku pracownik obowiązany jest niezwłocznie do przygotowania wszelkich dokumentów niezbędnych do jej rozpatrzenia zgodnie z terminami wynikającymi z przepisów prawa.
2. 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 i inne zainteresowane osoby czy instytucje o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych przez innych stosownych środkach działania.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku winno zawierać dane określone w art. 238 lub art. 239 KPA.
4. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Wójt.

## § 8

1. Za terminowość i rzetelność merytorycznego załatwienia skarg i wniosków odpowiedzialność ponosi Kierownik referatu lub samodzielnego stanowiska pracy, któremu przekazano sprawę.
2. Bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy.

## § 9

Rozpatrywanie skarg i wniosków do Rady Gminy odbywa się zgodnie z Rozdziałem 5. Statutu Gminy Lubin zatwierdzonym Uchwałą Nr XXIX/127/2005 Rady Gminy Lubin z dnia 31 maja 2005 r. w sprawie Statutu Gminy Lubin.

z up. WÓJTA

Anna Skorupa- Hawrysz

Zastępca Wójta

Załącznik  
do zasad organizacji przyjmowania  
i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Urzędzie Gminy w Lubinie

**PROTOKÓŁ  
USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU\***

W dniu           20.           r. w Urzędzie Gminy w Lubinie, ul. Księcia Ludwika I 3, 59-300 Lubin  
Pan/Pani\*

zamieszkały (a) w           ul.           nr

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / wniosek\*:

Wnoszący załącza do protokołu następujące załączniki:

- 1.
- 2.
- 3.

Ewentualne uwagi do protokołu:

Protokół niniejszy został odczytany wnoszącemu skargę/wniosek\* i podpisany.

Protokół sporządził:

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

(podpis wnoszącego skargę/wniosek\* lub  
osoby przez niego upoważnionej\*)

\*Niepotrzebne skreślić

z up. WÓJTA

Anna Skorupa- Hawrysz

Zastępca Wójta