

Zarządzenie Nr 0050.85.2025

Burmistrza Miasta i Gminy Suchedniów

z dnia 31 lipca 2025 r.

**w sprawie w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych
do organów samorządu terytorialnego**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1153) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572 ze zm.) oraz 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) zarządzam co następuje:

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do organów samorządu gminy odbywa się według powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących przedmiot zagadnienia, a w szczególności:
 - 1) Kodeksu postępowania administracyjnego – dział VIII,
 - 2) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
2. Niniejsze zarządzenie ustala organizacyjne zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków jakie wpływają do organów Gminy.

§ 2.

Przedmiotem skargi może być w szczególności:

1. Zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
2. Naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
3. Przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 3.

Przedmiotem wniosków mogą być w szczególności sprawy:

- 1) ulepszenia organizacji,
- 2) wzmocnienia praworządności,
- 3) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,

- 4) ochrony własności,
- 5) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 4.

O tym czy przedłożony problem jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma a nie jego nazwa, o zaklasyfikowaniu decyduje jego adresat.

Rozdział 2

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 5.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, pocztą elektroniczną a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.

§ 6.

Skargi i wnioski zgłaszane pisemnie albo elektronicznie należy kierować na następujące dane adresowe:

Dane adresowe do wnoszenia skarg i wniosków		
Poczta tradycyjna:	Burmistrz Miasta i Gminy Suchedniów ul. Fabryczna 5 26-130 Suchedniów	Rada Miejska w Suchedniowie ul. Fabryczna 5 26-130 Suchedniów
Email:	sekretariat@suchedniow.pl	
Skrzynka e-PUAP	/dvqpq2981b/skrytka	
e-doręczenia	AE:PL-24721-49690-WCEWF-15	

§ 7.

1. Skargi i wnioski mogą być przyjmowane ustnie do protokołu w Urzędzie Miasta i Gminy jak niżej:

Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków	
Burmistrz	• w każdy roboczy piątek miesiąca w godzinach 9:00-12:00 • w każdy roboczy wtorek miesiąca w godzinach 15:30 – 17:30 po wcześniejszym umówieniu telefonicznym pod numerem 41 25 43 250

Sekretarz Miasta i Gminy Suchedniów	codziennie – w godzinach urzędowania, lub w przypadku jego nieobecności Naczelnik Wydziału Organizacyjnego
Przewodniczący Rady Miejskiej	w terminie wyznaczonych dyżurów, po godzinach pracy urzędu po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu pod numerem 41 25 43 250

2. Informacje o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być wywieszone w siedzibie Urzędu Miasta i Gminy w Suchedniowie
3. Przyjmowanie skarg i wniosków do protokołu następuje wg wzoru protokołu stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

Rozdział 3

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 8.

Każda skarga i wniosek, które wpłyną do organów Gminy są rejestrowane w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, który jest prowadzony na stanowisku Naczelnika Wydziału Organizacyjnego.

§ 9.

Rejestr skarg i wniosków stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia i uwzględnia następujące dane:

1. liczba porządkowa,
2. znak pisma i data wpływu,
3. dane nadawcy z adresem,
4. przedmiot sprawy,
5. wskazanie osoby, której przekazano skargę / wniosek,
6. sposób załatwienia sprawy,
7. nr nadanej korespondencji,
8. data załatwienia sprawy.

Rozdział 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 10.

Skargi i wnioski rozpatruje Burmistrz Miasta i Gminy Suchedniów lub Rada Miejska w Suchedniowie według swoich właściwości.

§ 11.

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, rozpatrujący organ wzywa wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania wyjaśnień lub uzupełnień z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 12.

Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji organu, są rejestrowane w rejestrze, a następnie pismem przewodnim przesyłane zgodnie z właściwością, z zawiadomieniem o powyższym wnoszącego lub zwracane wnoszącemu ze wskazaniem organu właściwego.

§ 13.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, organ rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, według właściwości, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie wnoszącego.

§ 14.

Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

§ 15.

1. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) Oryginał skargi lub wniosku;
- 2) Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku,
- 3) Odpowiedź do wnoszącego o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
- 4) Inne pisma jeżeli sprawa tego wymaga.

2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 1) Oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- 2) Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych we wniosku lub skardze,
- 3) Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie
- 4) Pouczenie z art. 238 k.p.a. w związku z art. 239 k.p.a.

§ 16.

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest zgodnie z przepisami obowiązującej instrukcji kancelaryjnej.

§ 17.

1. Skarga lub wniosek są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi / wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

Rozdział 5

Postanowienia końcowe

§ 18.

Wniesiona skarga lub wniosek oraz późniejsze ich rozpatrzenie zwolnione jest z opłat.

§ 19.

Naczelnik Wydziału Organizacyjnego sporządza roczne sprawozdanie o załatwionych skargach i wnioskach kierowane do Wojewody Świętokrzyskiego.

§ 20.

Traci moc Zarządzenie nr 0050.37.2016 Burmistrza Miasta i Gminy Suchedniów z dnia 29 kwietnia 2016 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do organów samorządu terytorialnego.

§ 21.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Miasta i Gminy

/-/ Dariusz Miernik

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Suchedniów, dnia r.

Nr rej.:

PROTOKÓŁ

z ustnego przyjęcia skargi / wniosku *

.....
(imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę / wniosek*)

.....
(adres wnoszącego skargę / wniosek*)

Treść skargi / wniosku *

.....

.....

.....

Liczba i treść załączników:

.....

.....

Dane podmiotu, którego skarga / wniosek* dotyczy:

.....
(nazwa)

.....
(dokładny adres)

.....
(imię i nazwisko, podpis i stanowisko służbowe
przyjmującego skargę / wniosek*)

.....
(podpis wnoszącego skargę / wniosek*)

Klauzula informacyjna dotycząca danych osobowych wnoszących skargi i wnioski

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, podaję następujące informacje:

1. Informacje dotyczące administratora danych.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w związku z rozpatrywaniem skarg i wniosków jest Burmistrz Miasta i Gminy Suchedniów, ul. Fabryczna 5, 26-130 Suchedniów.

2. Inspektor ochrony danych.

Jeżeli ma Pan/Pani pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, a także przysługujący Panu/Pani uprawnień, może się Pani/Pan skontaktować z Inspektorem Ochrony Danych w Urzędzie Miasta i Gminy w Suchedniowie za pomocą adresu email: iod@suchedniow.pl

3. Podstawa prawna i cel przetwarzania danych.

Pani/Pana dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego - Dział VIII. Skargi i wnioski. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia wniesionej przez Panią/Pana skargi lub wniosku oraz w celu wypełnienia obowiązku archiwizacji dokumentów.

4. Udostępnianie danych innym odbiorcom.

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą organy lub podmioty, którym skarga lub wniosek zostaną przekazane w przypadku braku właściwości dyrektora RCB do ich rozpatrzenia. W innych przypadkach Pani/Pana dane mogą być udostępnione wyłącznie organom lub podmiotom upoważnionym na podstawie odrębnych powszechnie obowiązujących przepisów lub podmiotom przetwarzającym dane w imieniu administratora danych.

5. Okres przechowywania danych.

Pani/Pana dane osobowe pozyskane wraz ze złożoną skargą lub wnioskiem przetwarzane będą przez okres niezbędny do ich rozpatrzenia, natomiast przechowywane przez okres przewidziany obowiązującymi przepisami kancelaryjno-archiwalnymi.

6. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji , w tym profilowaniu.

Informujemy, że nie podejmujemy decyzji w sposób zautomatyzowany i Pani/Pana dane nie są profilowane.

7. Przysługujące uprawnienia związane z przetwarzaniem danych osobowych.

W odniesieniu do danych pozyskanych w związku z rozpatrywaniem skargi lub wniosku przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:– prawo do dostępu do swoich danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania oraz ograniczenia ich przetwarzania,

– prawo do żądania usunięcia danych osobowych, jeżeli dane osobowe nie są niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane,

– prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w zakresie udostępnienia danych.

Aby skorzystać z powyższych praw, należy się skontaktować z Administratorem Danych albo z Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2).

8. Obowiązek podania danych.

Podanie danych osobowych jest obowiązkowe i wynika z przepisów prawa, czyli jest warunkiem rozpatrzenia Pani/Pana skargi lub wniosku.

9. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

.....
(podpis)