ZARZĄDZENIE NR 89/2026

BURMISTRZA MIASTA I GMINY DOBRE

z dnia 4 listopada 2026 roku

w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre

Na podstawie art. 33 ust. 2, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2026 r., poz.662, ze zm.) w związku z art. 221, 223 i 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2025 r., poz.1691) oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre" w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

§ 2. Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków jest dokumentem wewnętrznym Urzędu określającym wewnętrzną organizację zasad postępowania i rozpatrywania wpływających skarg i wniosków.

§ 3. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Miasta i Gminy Dobre do bezwzględnego przestrzegania terminów w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 4. Wykonanie Zarządzenia powierza się kierownikowi ref. ds. oświaty i kadr oraz pracownikowi ds. rady gminy, ochrony przeciwpożarowej i działalności gospodarczej w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre.

§ 5. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 6. Z treścią niniejszego Zarządzenia należy zapoznać wszystkich pracowników Urzędu Miasta i Gminy Dobre.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz
Kamil [illegible]rowski

Załącznik do Zarządzenia Nr 89/2026

Burmistrza Miasta i Gminy Dobre

z dnia 04.11.2026 r.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DOBRE

§ 1. Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre.

§ 2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzam kierownikowi ref. ds. oświaty i kadr oraz pracownikowi ds. rady gminy, ochrony przeciwpożarowej i działalności gospodarczej w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre.

§ 4. Sekretarz Gminy sprawuje nadzór nad rejestracją skarg i wniosków oraz prawidłowością i terminowością ich załatwiania.

§ 5. 1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Burmistrz Miasta i Gminy Dobre przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdą środę w godzinach od 17:00 do 18:00 oraz w każdy piątek w godzinach od 14:00 do 15:30 – po wcześniejszym zapisaniu się na spotkanie. Zapisy prowadzi pracownik Sekretariatu w pokoju nr 2.1 oraz telefonicznie pod nr tel. 25-757-11-90. W przypadku nieobecności Burmistrza w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Zastępca Burmistrza lub Sekretarz Gminy.
2) Sekretarz Gminy – w każdy dzień tygodnia, w godzinach pracy Urzędu.
3) Kierownicy Referatów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy urzędu.

2. Przewodniczący Rady Miasta i Gminy Dobre przyjmuje mieszkańców Gminy Dobre w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 09:00 do 10:00, po uprzednim uzgodnieniu terminu w Biurze Rady Miasta i Gminy (pok. nr 2.27).

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Gminy Dobre w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

4. Sekretarz Gminy zapewnia właściwą informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków oraz informację na temat komórki organizacyjnej lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

§ 6. 1. Skargi wnioski mogą być wnoszone w następujących formach:

1) pisemnie na adres: Urząd Miasta i Gminy Dobre, ul. Kościuszki 1, 05-307 Dobre lub bezpośrednio w siedzibie Urzędu - w sekretariacie Urzędu,

2) drogą elektroniczną:

- e-mail: urzad@gminadobre.pl

- elektroniczna skrzynka podawcza ePUAP: skrytka: **/Gmina_Dobre/skrytka**

- skrzynka e-Doręczeń: AE:PL-54115-12984-IBHSB-31

3) ustnie do protokołu.

2. W przypadku wniesienia skargi lub 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 niniejszej Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre.

§ 7. 1. Skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków.

2. Pracownik ds. rady gminy, ochrony przeciwpożarowej i działalności gospodarczej w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre prowadzi rejestr skarg i wniosków dla spraw kierowanych do Rady Miasta i Gminy Dobre, natomiast kierownik ds. oświaty i kadr prowadzi rejestr skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza.

3. Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów gminy oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane i przechowywane w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 8. 1. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Burmistrza Miasta i Gminy Dobre, po zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są pracownikom właściwym ze względu na zakres rozpatrywanych spraw, celem opracowania projektu odpowiedzi.

2. Kwalifikowanie spraw kierowanych do Burmistrza jako skargi lub wniosku dokonuje Burmistrz Gminy lub w jego zastępstwie Sekretarz Gminy.

3. Pracownicy załatwiający sprawę przekazują do akt sprawy opinie, notatki, stanowiska i inne rodzaje dokumentacji oraz dbają o terminowość załatwienia sprawy i kompletność akt sprawy.

4. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.

§ 9. Skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę Miasta i Gminy Dobre po zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są Radzie Miasta i Gminy Dobre i rozpatrywane zgodnie z zasadami określonymi w Statucie Gminy Dobre.

§ 10. Wszystkie pisma dotyczące przyjętych skarg i wniosków podpisuje osobiście Burmistrz Miasta i Gminy Dobre, a w przypadku jego nieobecności Sekretarz Gminy.

§ 11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:

1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postpowania 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.

Burmistrz
Kamil [illegible]

Załącznik

do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg

i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy Dobre.

WZÓR

Protokół przyjęcia skargi lub wniosku

.....

(miejscowość i data)

Dane zgłaszającego:

Imię i nazwisko.....

Adres.....

.....

(nazwa organu do którego kierowana jest skarga/wniosek)

Rodzaj zgłoszenia (należy zaznaczyć znakiem „ x")

Skarga ☐ Wniosek ☐

Przedmiot spraw / zwięzły opis:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis i data wnoszącego skargę / wniosek .....

Podpis i data przyjmującego skargę / wniosek .....

Burmistrz

Kamil Wichrowski