

## **POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI ORAZ DOKUMENTAMI WADLIWYMI W URZĘDZIE GMINY W ROJEWIE**

### **1. Cel**

Celem procedury jest przedstawienie trybu postępowania w przypadku, gdy usługa świadczona przez Urząd Gminy nie spełnia wymagań klienta bądź pozostaje z nimi w wyraźniej sprzeczności, a powodem tego stanu rzeczy są zarzuty dotyczące zaniedbań pracowników oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu Urzędu. Procedura określa sposoby rozwiązywania sytuacji problemowych i zapobiegania im tak, aby wymagania i oczekiwania potencjalnego klienta co do sprawności pracy Urzędu były spełniane z najwyższą jakością.

### **2. Zakres**

Procedura obejmuje pracowników odpowiedzialnych za prowadzenie rejestrów skarg i wniosków, każdego pracownika, którego skarga może dotyczyć, pracowników nadzorujących usługę niezgodną z wymaganiami oraz pracowników przygotowujących projekty decyzji i postanowień administracyjnych wydawanych przez Wójta.

Procedura opisuje postępowanie w sytuacjach:

- złożenia skargi na pracownika Urzędu lub Wójta Gminy;
- przedłożenia wadliwej decyzji do zatwierdzenia przez Wójta.
- wydania wadliwych decyzji i postanowień administracyjnych;

### 3. Terminologia

- Skarga: *Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.* (Kodeks Postępowania Administracyjnego, stan prawny – lipiec 2005r. z uwzględnieniem zmian obowiązujących od 21 listopada 2005r., Art. 227).
- Decyzja: *decyzje rozstrzygają sprawę co do jej istoty w całości lub w części albo w inny sposób kończą sprawę w danej instancji.* (Kpa, Art. 104, § 2).
- Postanowienie: *Postanowienia dotyczą poszczególnych kwestii wynikających w toku postępowania, lecz nie rozstrzygają o istocie sprawy, chyba że przepisy kodeksu stanowią inaczej*". (Kpa, Art. 123, § 2.).
- Dokumenty wadliwe: decyzje administracyjne i postanowienia wydawane przez Wójta Gminy zawierające błędy wynikające z oczywistej winy pracownika (wymienione w art. 113 § 1 oraz w art. 156 §1 Kpa).

### 4. Odpowiedzialność

#### Wójt Gminy:

- Przyjmuje i nadzoruje skargi dotyczące rzetelności pracy Urzędu i poszczególnych pracowników;
- Kwalifikuje skargi wg przepisów Kpa;
- Poucza zaskarżanych pracowników i wyciąga konsekwencje służbowe;

- Uruchamia i stosuje środki zapobiegawcze i korygujące;
- Udziela odpowiedzi na skargi;
- Prostuje decyzje/postanowienia, w których stwierdzono oczywiste błędy pisarskie/rachunkowe lub inne oczywiste omyłki – z art. 113 § 1 Kpa.

#### Radca prawny:

- Uczestniczy w konsultacjach z Wójtem w sprawie kwalifikacji skarg;
- Analizuje dokumenty wadliwe pod względem zgodności z przepisami prawa.

#### Sekretarz Gminy:

- Prowadzi rejestr skarg i wniosków dotyczących pracowników Urzędu oraz pracy Urzędu;

#### Podinspektor ds. obsługi Rady Gminy:

- Prowadzi rejestr skarg i wniosków na Wójta Gminy.

#### Kierownicy referatów:

- Potwierdzają odbiór skarg na pracowników własnych referatów;
- Odpowiadają za poprawność merytoryczną oraz językową projektów i postanowień podpisywanych przez Wójta; decyzji
- Stosują środki zapobiegawcze i korygujące wobec pracowników swoich referatów.

#### Pracownicy Urzędu:

- Przestrzegają przepisów prawa administracyjnego oraz przepisów regulujących i organizujących pracę w Urzędzie;
- Stosują się do środków korygujących i zapobiegawczych wyznaczonych przez przełożonych.

## 5. Opis postępowania:

### SKARGA NA PRACOWNIKA URZĘDU

1. Identyfikacja skargi – pismo o charakterze skargi przekazywane jest niezwłocznie do Wójta. Wójt identyfikuje pismo jako skargę w oparciu o przepisy Kpa i oznacza je przypisem „skarga”.
2. W przypadku wątpliwości, Wójt uznaje pismo za skargę po konsultacjach z radcą prawnym.
3. Rejestracja niezgodności – Sekretarz Gminy rejestruje skargę w rejestrze skarg i wniosków. Przekazanie kopii zidentyfikowanej skargi kierownikowi referatów (którego pracownika skarga dotyczy). Kierownik referatu potwierdza odbiór kopii pisma w rejestrze skarg.
4. Oznaczenie niezgodności – skarga jest oznaczana numerem zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt z instrukcji kancelaryjnej i otrzymuje kolejny numer porządkowy z rejestru. Oryginał skargi trafia do specjalnie w tym celu wydzielonej teczki.
5. Analiza przyczyn niezgodności – Wójt wspólnie z kierownikiem i pracownikiem, którego dotyczy skarga analizuje przedmiot, przyczyny i konsekwencje skargi. Sporządzana jest notatka służbowa z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego, którą podpisują Wójt i wszyscy uczestnicy postępowania. Notatka dołączana jest do akt sprawy.
6. Wójt udziela odpowiedzi na skargę w terminie ustalonym przepisami Kpa. Odpowiedź trafia do teczki: „rozpatrywanie skarg i wniosków” i dołączana jest do samej skargi.
7. Działania korygujące i zapobiegawcze – w przypadku skargi zasadnej, po zidentyfikowaniu przyczyny skargi dotyczącej kierownika lub pracownika referatu, określane są przez Wójta/kierownika działania

korygujące i zapobiegawcze.

W zależności od przedmiotu skargi, Wójt/kierownik analizuje i rozważa przepisy prawa i regulaminy, których stosowanie pozwoli w przyszłości uniknąć podobnych zdarzeń oraz, jeżeli jest to zasadne, wyciąga konsekwencje służbowe wobec pracowników, zgodnie z Kodeksem Pracy.

8. Wójt Gminy przyjmuje mieszkańców w sprawach skarg i wniosków we wtorki, w godz. 8<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup>.

### SKARGA NA WÓJTA GMINY

1. Zgodnie z art. 229, pkt.3 Kpa, organem właściwym do rozpatrywania skargi dotyczącej działalności zadań lub działalności Wójta jest Rada Gminy.
2. Identyfikacja niezgodności - rejestr skarg na Wójta Gminy jest prowadzony przez podinspektora ds. obsługi Rady Gminy i znajduje się w biurze Rady Gminy. Skarga na Wójta Gminy jest identyfikowana wg przepisów Kpa.
3. Rejestracja niezgodności - w rejestrze odnotowuje się: datę wpływu skargi do Urzędu, nazwisko adresata skargi, przedmiot skargi, komu zostało zlecone załatwienie sprawy, sposób załatwienia, termin wysłania odpowiedzi.
4. Skargi na Wójta Gminy kierowane są do Przewodniczącego Rady Gminy.
5. Wójt potwierdza przyjęcie skargi do wiadomości w rejestrze skarg lub na oryginale pisma.
6. Przewodniczący Rady Gminy przekazuje skargę do Komisji Rewizyjnej Rady Gminy w celu rozpatrzenia.

7. Przewodniczący powiadamia pisemnie klienta skarżącego o przekazaniu skargi do Komisji Rewizyjnej Rady Gminy.
8. Środki korygujące i zapobiegawcze - Komisja zwołuje posiedzenie, na którym skarga zostaje rozpatrzona i sporządza projekt uchwały Rady Gminy o sposobie rozpatrzenia skargi wraz z wnioskami i uzasadnieniem.
9. W posiedzeniu Komisji uczestniczy Wójt, który udziela wyjaśnień na temat skargi.
10. Komisja przedstawia projekt uchwały Przewodniczącemu Rady Gminy.
11. Jeśli jest to uzasadnione Wójt wyjaśnia skargę ustnie w czasie sesji Rady Gminy.
12. Rada Gminy uznaje w formie uchwały czy skarga jest zasadna. Przewodniczący Rady Gminy przesyła odpowiedź skarżącemu wraz z odpisem uchwały i załącznikami.
13. Dokumenty związane ze skargą: odpowiedź, protokół posiedzenia Komisji Rewizyjnej, pisma informujące o przekazaniu skargi, dołączane są do skargi i przechowywane w teczce Komisji Rewizyjnej.

**6. Przedłożenie wadliwego dokumentu do zatwierdzenia przez Wójta.**

1. Jeśli Wójt stwierdza błąd merytoryczny w przedstawionych do podpisu decyzjach, postanowieniach, ustala źródło błędu i razem z pracownikiem przygotowującym dokument eliminuje je.
2. W uzasadnionych przypadkach w konsultacjach bierze udział radca prawny. Po rozstrzygnięciu merytorycznych kwestii, pracownik przedstawia poprawiony projekt dokumentu do podpisu przez Wójta.

3. W przypadku, gdy rozstrzygnięcie błędu merytorycznego powoduje przekroczenie terminu dostarczenia decyzji/postanowienia stronie lub stronom, pracownik informuje je o zwłoce i jej powodach.

#### **7. Wydanie wadliwego dokumentu przez Wójta.**

1. Wadliwe dokumenty wydane przez Wójta Gminy mogą być sprostowane, uchylone, zmienione lub unieważnione wg przepisów Kpa.
2. W przypadku, gdy wydana przez Wójta decyzja/postanowienie zawiera błędy pisarskie, rachunkowe lub inne oczywiste omyłki, Wójt prostuje wadliwy dokument postanowieniem z urzędu bądź na żądanie strony.
3. Postanowienie o sprostowaniu dokumentu otrzymują wszystkie zainteresowane strony.
4. W przypadku, gdy wydana przez Wójta decyzja jest wadliwa wg art. 156, §1 Kpa, strona może zwrócić się za pośrednictwem Urzędu do Samorządowego Kolegium Odwoławczego z wnioskiem o jej unieważnienie lub Wójt z urzędu wnioskuje o unieważnienie wadliwej decyzji.
5. Samorządowe Kolegium Odwoławcze może w drodze decyzji stwierdzić nieważność wadliwej decyzji wydanej przez Wójta.
6. O decyzji unieważniającej zaskarżaną decyzję poinformowane zostają strony postępowania.
7. W przypadku, gdy wydanie decyzji unieważniającej/zmieniającej lub uchylającej decyzję powoduje przekroczenie terminu załatwienia wniosku o uchylenie/zmianę decyzji pracownik informuje stronę lub strony o zwłoce i jej powodach.

#### **8. Dokumenty związane**

- Ustawa Kodeks Postępowania Administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 (Dz. U. 2000r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.).

- Ustawa Kodeks Pracy z dnia 26 czerwca 1976 (Dz. U. 1998r., Nr 21, poz. 94, ze zm.).

WOJT  
  
mgr inż. Błażej Mielcarek