

Podstawa prawna rozpatrywania skarg i wniosków	1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 78 poz. 483 ze zm.). 2. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572). 3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).
Przedmiot skargi lub wniosku	1. Skarga - dotyczy w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw 2. Wniosek - przedmiotem są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności Skarga lub wniosek może być złożona: w interesie publicznym, własnym, lub innej osoby za jej zgodą.
Sposób złożenia	1. Przy zgłaszaniu skarg lub wniosków nie obowiązuje żaden formularz. 2. Skargę lub wniosek należy opisać samodzielnie w piśmie złożonym osobiście lub za pomocą poczty elektronicznej, pocztą tradycyjną i poprzez platformę e-PUAP. 3. Można złożyć skargę lub wniosek ustnie do protokołu. Pracownik sporządzi protokół, który podpisują obie strony (składający skargę lub wniosek oraz przyjmujący je Pracownik). Skarga lub wniosek składane w interesie innej osoby, wymagają dołączenia pisemnej zgody tej osoby.
Dokumenty	Przedmiot skargi lub wniosku należy zawrzeć w ich treści. Jeżeli składający skargę lub wniosek posiada dokumenty potwierdzające ich zasadność należy załączyć ich kopie do skargi lub wniosku.
O czym należy pamiętać	Pisząc skargę lub wniosek należy pamiętać o: • podaniu swojego imienia i nazwiska, • lub nazwy reprezentowanego przez Ciebie podmiotu, • adresu do korespondencji. Skargi i wnioski anonimowe nie będą rozpatrzone. W opisie skargi należy podać: • datę i okoliczności zdarzenia, którego dotyczy skarga, (np. sygnatura akt sprawy, data i numer wydanej decyzji lub inne), • informacje o organie lub pracownikach urzędu, których dotyczy skarga (np. nazwa organu lub komórki organizacyjnej Urzędu odpowiedzialnej za załatwienie sprawy, w szczególności: imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe Pracownika, sygnatura akt sprawy, data i numer wydanej decyzji), • wskazanie i opis niewłaściwego działania organu, urzędu lub pracownika, • wskazania sposobu rozstrzygnięcia.

W opisie wniosku należy podać:

- propozycję ulepszenia i usprawnienia pracy Urzędu w celu usprawnienia organizacji i lepszego zaspakajania potrzeb społecznych.

Jeżeli z treści złożonego pisma nie będzie możliwe ustalenie, czego dokładnie ono dotyczy, wezwiemy do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia pisma. Czas na uzupełnienie - 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

Uwaga! Nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Oplaty	Z tytułu przyjęcia i rozpatrzenia skargi lub wniosku nie są pobierane żadne opłaty.
Termin złożenia	Dowolny, dogodny dla składającego skargę lub wniosek.
Sposób złożenia skargi lub wniosku	Skargę lub wniosek można złożyć: 1. za pomocą poczty elektronicznej na adres: umiq@strzelin.pl, lub 2. za pomocą e-PUAP na adres skrytki: /95x0kxma2k/skrytka lub na adres e-Doręczeń: AE:PL-35803-41856-HVRTW-28, lub 3. pocztą tradycyjną, lub 4. złożyć osobiście w siedzibie Urzędu – Sala Obsługi Klienta (parter), lub 5. podać ustnie do protokołu – pracownik w Sali Obsługi Klienta (parter) wskaże pracownika merytorycznego odpowiedzialnego za przyjęcie skargi. Adres Urzędu: Urząd Miasta i Gminy w Strzelinie, ul. Rynek 10, 57-100 Strzelin Skargi i wnioski przyjmowane są w każdy roboczy wtorek: • Burmistrz Miasta i Gminy Strzelin w godz. 16.00 – 17.00 (s. 201, II p.) • Przewodniczący Rady Miejskiej w godz. 17.00 – 17.45 (s. 107, I p.)
Postępowanie Urzędu	Sprawdzimy, czy skarga lub wniosek zostały złożone do odpowiedniego urzędu – jeśli nie, odeślemy ją bez zbędnej zwłoki do właściwego urzędu (powiadamiając o tym), a w przypadku skargi - wskażemy właściwy organ. O tym czy złożone pismo jest skargą lub wnioskiem zostanie ustalone według jego treści i okoliczności wniesienia. Po przyjęciu i rozpatrzeniu złożonej skargi lub wniosku powiadomimy pisemnie o sposobie załatwienia sprawy na wskazany do korespondencji adres. Jeżeli złożoną skargę uznano za bezzasadną (i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę), w sytuacji gdy trafi ona do nas ponownie w tej samej sprawie, <u>bez wskazania nowych okoliczności</u> – możemy podtrzymać nasze poprzednie stanowisko, dokonując

	odpowiedniej adnotacji w aktach sprawy. Wówczas nie wyślemy zawiadamiania o sposobie załatwienia sprawy.
Termin załatwienia skargi lub wniosku	Skarga lub wniosek podlega, co do zasady, rozpatrzeniu w ciągu miesiąca od daty wpływu pisma do Urzędu. W przypadku konieczności przedłużenia terminu na załatwienie skargi zawiadomimy o tym fakcie oraz podamy przyczyny zwłoki i wskażemy nowy termin jej załatwienia. Gdy nie będzie możliwe załatwienie wniosku w terminie zawiadomimy o podjętych czynnościach w celu rozpatrzenia wniosku oraz zostanie wskazany przewidywany termin jego załatwienia. Jeżeli ustalimy, że nie jesteśmy właściwi do rozpatrzenia skargi lub wniosku, w ciągu 7 dni kalendarzowych prześlemy pismo do właściwego organu lub wskażemy właściwy organ.
Czy przysługuje odwołanie?	W postępowaniu skargowym i wnioskowym droga odwoławcza nie jest przewidziana. Jeżeli sposób załatwienia skargi, zostanie uznany za niewłaściwy można ponownie złożyć skargę, lecz aby była ona ponownie rozpatrzona, należy wskazać nowe, niepodnoszone wcześniej okoliczności. Jeżeli sposób załatwienia wniosku, zostanie uznany za niewłaściwy, przysługuje prawo wniesienia skargi.
Informacje dodatkowe	Organy właściwe do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności: 1. rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa – jest wojewoda, a w zakresie spraw finansowych – regionalna izba obrachunkowa; 2. organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego oraz kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej – wojewoda lub organ wyższego stopnia; 3. wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 – rada gminy; 4. zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 – rada powiatu; 5. zarządu i marszałka województwa, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 – sejmik województwa; 6. wojewody w sprawach podlegających rozpatrzeniu według kodeksu – właściwy minister, a w innych sprawach – Prezes Rady Ministrów; 7. innego organu administracji rządowej, organu przedsiębiorstwa państwowego lub innej państwowej jednostki organizacyjnej – organ wyższego stopnia lub sprawujący bezpośredni nadzór; 8. ministra - Prezes Rady Ministrów; 9. konsula – minister właściwy do spraw zagranicznych;

10. organu centralnego i jego kierownika – organ, któremu podlega.

* Przepisy szczególne mogą wskazywać inne organy właściwe do rozpatrywania skarg dotyczących konkretnych kwestii merytorycznych.

Administratorem danych osobowych przekazanych w treści skargi lub wniosku jest Burmistrz Miasta i Gminy Strzelin. Dane osobowe będą przetwarzane w celach rejestracji, analizy i załatwienia wpływających skarg i wniosków. Posiadasz prawo żądania od nas dostępu do danych osobowych, prawo ich sprostowania, prawo ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Więcej informacji dostępnych jest na stronie internetowej:

<https://bip.gmstrzelin.finn.pl/bipkod/18475281>
