

**ZARZĄDZENIE NR 9/2025**  
**WÓJTA GMINY REGNÓW**  
**z dnia 12 lutego 2025 roku**

**w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Urzędzie Gminy w Regnowie**

Na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2024 r., poz.1465, 1572,1907, 1940 ) w związku z art. 221, 223 i 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024r., poz.572), 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) oraz §5 Statutu Gminy Regnów, stanowiącym załącznik do Uchwały Nr XXXIII/194/18 Rady Gminy Regnów z dnia 30 sierpnia 2018 r. w sprawie Statutu Gminy Regnów (Dz.Urz. Woj. łódzkiego z 2018r., poz.4736), zarządzam, co następuje:

**§1.** Wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie” 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.

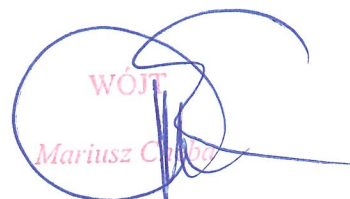
**§3.** Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Gminy w Regnowie do bezwzględnej przestrzegania terminów w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

**§4.** Wykonanie Zarządzenia powierza się pracownikowi Referatu Organizacyjnego.

**§5.** Nadzór nad realizacją niniejszego Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

**§6.** Z treścią niniejszego Zarządzenia należy zapoznać wszystkich pracowników Urzędu Gminy w Regnowie.

**§7.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
WÓJTA  
Mariusz C...

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE GMINY W REGNOWIE**

**§1.** Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie.

**§2.** Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

**§3.** Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzam pracownikowi Referatu Organizacyjnego.

**§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) Wójt Gminy - w każdy czwartek w godzinach od 14.00 do 16.00;
  - 2) Sekretarz Gminy - w każdy dzień tygodnia, w godzinach pracy Urzędu.
2. Przewodniczący Rady Gminy Regnów przyjmuje mieszkańców Gminy Regnów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach 14.30-16.30, po uprzednim uzgodnieniu terminu w Biurze Rady Gminy.
3. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Gminy Regnów, w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu oraz na widocznym miejscu we wszystkich jednostkach organizacyjnych gminy.
4. Referat Organizacyjny 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 Gminy w Regnowie, Regnów 95, 96-232 Regnów lub bezpośrednio w siedzibie Urzędu - w sekretariacie Urzędu,
  - 2) drogą elektroniczną:
    - e-mail: [urząd@ugregnow.pl](mailto:urząd@ugregnow.pl);
    - elektroniczna skrzynka podawcza ePUAP: /7681glpowm/SkrytkaESP;
    - skrzynka e-Doręczeń: AE:PL-69328-62206-DDWUI-14;
  - 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 Gminy w Regnowie.

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

2. Referat Organizacyjny prowadzi odrębne rejestry skarg i wniosków dla spraw kierowanych do Wójta Gminy Regnów oraz do Rady Gminy Regnów.

3. Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów gminy oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty Referat Organizacyjny rejestruje i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

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

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

3. Referat Organizacyjny informuje pracowników o znaku prowadzonej sprawy.


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

**§9.** Skargi i wnioski rozpatrywane przez Radę Gminy Regnów, po zarejestrowaniu w rejestrze, przekazywane są Radzie Gminy Regnów i rozpatrywane zgodnie z zasadami określonymi w § 2 oraz w Statucie Gminy Regnów.

**§10.** Wszystkie pisma dotyczące przyjętych skarg i wniosków podpisuje osobiście Wójt Gminy, 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 postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572);
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- 3) rozporządzenia Prezesa Rady ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz.67).

  
WÓJT  
Mariusz Cholewa

Załącznik  
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Regnowie

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 .....