

Znak sprawy:  
OK-I.045.1.2021

**Przewodniczący Sejmiku  
Województwa Małopolskiego  
Przewodniczący Rad  
Powiatów, Miast, Gmin**

*Szanowni Państwo,*

wypełniając obowiązek określony w art. 259 § 1 w związku z art. 258 § 1 pkt 5 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) zgodnie, z którym właściwe organy dokonują okresowo, nie rzadziej niż raz na dwa lata, ocen przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki organizacyjne poddane ich nadzorowi, uprzejmie proszę o przedstawienie informacji dotyczącej przyjmowania oraz załatwiania przez organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego skarg i wniosków w 2020 roku.

W związku z powyższym uprzejmie proszę o przesłanie drogą elektroniczną (ePUAP) **w terminie do dnia 28 maja 2021 r.** – materiału informacyjnego zawierającego ocenę przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków, według następującego schematu:

**I. Część opisowa, zawierająca:**

1. Przepisy regulujące zasady i tryb przyjmowania, rozpatrywania i ewidencjonowania skarg i wniosków przez Sejmik/Radę.
2. Czy przyjmowanie i koordynacja rozpatrywania skarg i wniosków powierzona jest wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom?
3. Jakie były przyczyny niedotrzymania terminów załatwiania skarg/wniosków przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego? Proszę udzielić odpowiedzi odrębnie dla skarg i wniosków.
4. Czy dopełniano obowiązku zawiadamiania Skarżącego/Wnioskodawcy o braku możliwości załatwienia sprawy w terminie, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia oraz w ilu przypadkach dokonano takich zawiadomień?



5. Czy w każdym przypadku dopełniono obowiązku informowania Skarżącego/Wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi/wniosku? W ilu przypadkach nie dopełniono ww. obowiązku i jakie były tego przyczyny?

6. Czy w odniesieniu do skarg uznanych za zasadne, podjęto działania naprawcze mające na celu usunięcie nieprawidłowości sygnalizowanych w skargach? Jeśli tak, proszę je krótko opisać. W jaki sposób wykorzystano zgłoszone wnioski? Proszę o krótki opis.

7. Jakie były przyczyny pozostawienia skarg i wniosków bez rozpatrzenia?

## **II. Część statystyczna zawierająca:**

1. Zestawienie sposobu załatwienia skarg w 2020 roku (załącznik Nr 1).

2. Zestawienie sposobu załatwiania wniosków w 2020 roku (załącznik Nr 2).

3. Zestawienie skarg załatwionych w 2020 roku według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji danego organu (załącznik Nr 3).

4. Zestawienie wniosków załatwionych w 2020 roku według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji danego organu (załącznik Nr 4).

## **III. Rejestracja i przechowywanie dokumentacji skarg i wniosków, w tym:**

1. Opis systemu rejestracji skarg i wniosków ze wskazaniem czy jest to odrębna ewidencja,

2. Informacja, czy sposób rejestracji i przechowywania dokumentacji ułatwia kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

## **IV. Przyjęcia klientów w sprawach skarg i wniosków, w tym:**

1. Czy Przewodniczący Sejmiku/Rady lub Zastępcy Przewodniczącego Sejmiku/Rady przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków?

2. Proszę o podanie liczby przyjętych interesantów w sprawach skarg i wniosków w okresie sprawozdawczym.

3. Czy jest prowadzony rejestr przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków?

4. Czy są sporządzane protokoły z przyjęć interesantów w sprawie skargi lub wniosku?

5. Czy zostały ustalone przez Sejmik/Radę dni i godziny przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków?

6. Czy informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków została wywieszona w siedzibie Sejmiku/Rady w widocznym miejscu? Czy informacja zawiera dane o komórce organizacyjnej właściwej w sprawach przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków?

7. Czy informacje, o których mowa w art. 253 § 4 k.p.a. i § 3 ust. 2 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), zostały zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej?

W sytuacji braku skarg i wniosków w okresie sprawozdawczym, proszę o pisemne potwierdzenie tego faktu w pkt II (bez wypełniania załączników). Natomiast proszę o udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w części I. pkt 1 i 2 oraz w części III i IV.

Jednocześnie uprzejmie proszę o przekazanie edytowalnej wersji informacji na adres e mail: [wmic1@malopolska.uw.gov.pl](mailto:wmic1@malopolska.uw.gov.pl)

*Z wyrazami szacunku*

I Wicewojewoda Małopolski

Józef Leśniak

podpisano bezpiecznym podpisem elektronicznym