

*Szanowni Państwo!*

**W celu ułatwienia i zwiększenia skuteczności załatwiania spraw w urzędzie dzielnicy Rembertów poniżej przekazujemy przydatne przepisy dotyczące składania skarg i wniosków.**

**Życzymy skuteczności w działaniu.**

Stowarzyszenie „LEPSZY REMBERTÓW”

Wyciąg z:

USTAWA

z dnia 14 czerwca 1960 r.

Kodeks postępowania administracyjnego.

(tekst obowiązujący)

DZIAŁ VIII

**SKARGI I WNIOSKI**

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

**Art. 221.** § 1. Zagwarantowane każdemu w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej prawo składania petycji, skarg i wniosków do organów państwowych, organów jednostek samorządu terytorialnego, organów samorządowych jednostek organizacyjnych oraz do organizacji i instytucji społecznych realizowane jest na zasadach określonych przepisami niniejszego działu.

§ 2. Petycje, skargi i wnioski mogą być składane do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.

§ 3. Petycje, skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

**Art. 222.** O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

**Art. 223.** § 1. Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych - rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.

§ 2. Pracownik organu państwowego, pracownik samorządowy oraz organu organizacji społecznej, winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

**Art. 224.** Ilekroć w przepisach niniejszego działu jest mowa o organach państwowych - rozumie się przez to także organy przedsiębiorstw państwowych i innych państwowych jednostek organizacyjnych.

**Art. 225.** § 1. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.

§ 2. Organy państwowe, organy jednostek samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji - do publikacji - o znamionach skargi lub wniosku.

**Art. 226.** Rada Ministrów wyda, w drodze rozporządzenia, przepisy o organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

## **Rozdział 2**

### **Skargi**

**Art. 227.** Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

**Art. 228.** Skargi składa się do organów właściwych do ich rozpatrzenia.

**Art. 229.** Jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

- 1) rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa - wojewoda, a w zakresie spraw finansowych - regionalna izba obrachunkowa,
- 2) organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej - wojewoda,
- 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) organu centralnego i jego kierownika - organ, któremu podlega.

**Art. 230.** Do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań i działalności organizacji społecznej właściwy jest organ bezpośrednio wyższego stopnia tej organizacji, a w stosunku do organu naczelnego organizacji - Prezes Rady Ministrów lub właściwi ministrowie sprawujący nadzór nad działalnością tej organizacji.

**Art. 231.** Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

**Art. 232.** § 1. Organ właściwy do rozpatrzenia skargi może ją przekazać do załatwienia organowi niższego stopnia, o ile skarga nie zawiera zarzutów dotyczących działalności tego organu.

§ 2. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia.

§ 3. O przekazaniu skargi zawiadamia się równocześnie skarżącego.

**Art. 233.** Skarga w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania administracyjnego, powoduje wszczęcie postępowania, jeżeli została złożona przez stronę. Jeżeli skarga taka pochodzi od innej osoby, może spowodować wszczęcie postępowania administracyjnego z urzędu, chyba że przepisy wymagają do wszczęcia postępowania żądania strony.

**Art. 234.** W sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne:

- 1) skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami kodeksu,
- 2) skarga pochodząca od innych osób stanowi materiał, który organ prowadzący postępowanie powinien rozpatrzyć z urzędu.

**Art. 235.** § 1. Skargę w sprawie, w której w toku postępowania administracyjnego została wydana decyzja ostateczna, uważa się zależnie od jej treści za żądanie wznowienia postępowania lub za żądanie stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylenia lub zmiany z urzędu.

§ 2. W przypadkach określonych w § 1 żądanie zostanie uwzględnione, gdy zachodzą przewidziane w kodeksie warunki do wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylenia lub zmiany.

**Art. 236.** W przypadkach określonych w art. 233 i 234 organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest organ uprawniony do wszczęcia postępowania lub organ, przed którym toczy się postępowanie, a w przypadkach określonych w art. 235 - organ właściwy do wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo do jej uchylenia lub zmiany.

**Art. 237.** § 1. Organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

§ 2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

§ 3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.

§ 4. W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym w § 1 stosuje się przepisy art. 36-38.

**Art. 238.** § 1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwianiu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 2. W zawiadomieniu, o którym mowa w § 1, w jednostkach organizacyjnych resortu obrony narodowej można pominąć imię i nazwisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

**Art. 239.** § 1. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 2. O załatwieniu w sposób określony w § 1 skargi wniesionej ponownie organ załatwiający tę skargę zawiadamia organ wyższego stopnia; nie dotyczy to skarg załatwianych przez organy naczelne.

**Art. 240.** Gdy skarga dotyczy sprawy, która nie podlega rozpatrzeniu według przepisów kodeksu (art. 3 § 1 i 2) albo nie należy do właściwości organów administracji publicznej, przepisy art. 233-239 stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że w miejsce pozostałych przepisów kodeksu stosuje się przepisy postępowania właściwego dla danej sprawy.

## Rozdział 3

### Wnioski

**Art. 241.** Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

**Art. 242.** § 1. Wnioski składa się do organów właściwych ze względu na przedmiot wniosku.

§ 2. Wnioski w sprawach dotyczących zadań organizacji społecznych składa się do organów tych organizacji.

**Art. 243.** Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

**Art. 244.** § 1. W sprawie terminu załatwiania wniosków stosuje się przepis art. 237 § 1.

§ 2. O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

**Art. 245.** W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 właściwy organ obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

**Art. 246.** § 1. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 niniejszego działu.

§ 2. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 albo wskazanym w zawiadomieniu (art. 245).

**Art. 247.** Do wniosków stosuje się odpowiednio przepisy art. 230, 237 § 2 i art. 238.

## **Rozdział 4**

### **Udział prasy i organizacji społecznych**

**Art. 248.** § 1. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne do organów właściwych w myśl art. 228-230 i 242 podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w trybie określonym w przepisach rozdziałów 2 i 3 niniejszego działu.

§ 2. Właściwy organ zawiadamia w przepisany terminie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo o ich przekazaniu innemu organowi w celu załatwienia również redakcję, jeżeli zażądała takiego zawiadomienia.

**Art. 249.** Przepis art. 248 stosuje się odpowiednio do skarg i wniosków przekazanych przez organizacje społeczne do organów właściwych w myśl art. 228-230 oraz art. 242.

**Art. 250.** (skreślony).

**Art. 251.** Przepisy art. 237 § 4 oraz art. 245 i 246 stosuje się odpowiednio do redakcji prasowej, która opublikowała i przesłała do właściwego organu administracji publicznej artykuł, notatkę lub inną wiadomość, w trybie przewidzianym w niniejszym rozdziale.

**Art. 252.** (skreślony).

## **Rozdział 5**

### **Przyjmowanie skarg i wniosków**

**Art. 253.** § 1. Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.

§ 2. Kierownicy organów wymienionych w § 1 lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu.

§ 3. Dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy.

§ 4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych.

§ 5. Prezes Rady Ministrów lub właściwy minister oraz naczelnny organ organizacji społecznej mogą ustalać sposób, dni i godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków przez podporządkowane im organy i jednostki organizacyjne.

**Art. 254.** Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

**Art. 255.** (skreślony).

**Art. 256.** Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

## **Rozdział 6**

### **Nadzór i kontrola**

**Art. 257.** Zwierzchni nadzór nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków składanych do sądów sprawuje Krajowa Rada Sądownictwa, a do innych organów i jednostek organizacyjnych - Prezes Rady Ministrów.

**Art. 258.** § 1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawują:

- 1) ministrowie - gdy chodzi o skargi załatwiane przez ministerstwa i inne jednostki organizacyjne bezpośrednio podległe ministrowi,
- 2) właściwi rzeczowo ministrowie we współdziałaniu z ministrem właściwym do spraw administracji publicznej - gdy chodzi o skargi załatwiane przez organy administracji rządowej,
- 3) terenowe organy administracji rządowej - gdy chodzi o skargi załatwiane przez jednostki organizacyjne nadzorowane przez te organy,
- 4) organy wyższego stopnia oraz właściwe organy naczelne - gdy chodzi o skargi załatwiane przez pozostałe organy państwowe i organy państwowych jednostek organizacyjnych,
- 5) Prezes Rady Ministrów i wojewodowie - gdy chodzi o skargi załatwiane przez organy jednostek samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne.

§ 2. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków w organach organizacji społecznych sprawują statutowe organy nadzorcze tych organizacji oraz organy wyższego stopnia, zaś w organach naczelnych tych organizacji - organ administracji rządowej sprawujący nadzór nad działalnością danej organizacji.

**Art. 259.** § 1. Organy, o których mowa w art. 258, dokonują okresowo ocen przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki organizacyjne poddane ich nadzorowi.

§ 2. Wojewodowie dokonują okresowo ocen sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez wszystkie organy administracji publicznej i innych jednostek organizacyjnych oraz organizacji społecznych działających na ich terenie.

§ 3. W wyniku przeprowadzonych kontroli oraz ocen organy wymienione w § 1 i 2 obowiązane są podejmować środki zmierzające do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności poszczególnych organów i innych państwowych jednostek organizacyjnych oraz organizacji społecznych.

**Art. 260.** (skreślony).

## **ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTRÓW**

z dnia 8 stycznia 2002 r.

### **w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.**

(Dz. U. z dnia 22 stycznia 2002 r.)

Na podstawie art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego zarządza się, co następuje:

#### **Rozdział 1**

##### **Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Rozporządzenie reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do organów państwowych, organów jednostek samorządu terytorialnego oraz organów samorządowych jednostek organizacyjnych.

2. Przepisy rozporządzenia stosuje się do skarg i wniosków składanych do organów organizacji i instytucji społecznych, gdy pozostają one w związku z wykonywanymi przez te organizacje i instytucje społeczne zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.

3. Przepisy rozporządzenia stosuje się również do:

- 1) skarg i wniosków przekazanych właściwym organom przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne,
- 2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane właściwym organom przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

§ 2. Skargę lub wniosek adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, organ, do którego były adresowane.

§ 3. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

2. W siedzibie danej jednostki organizacyjnej, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

§ 4. Organy państwowe określone w art. 229 Kodeksu postępowania administracyjnego, przekazując w trybie art. 232 tego Kodeksu skargę do załatwienia właściwemu organowi niższego stopnia, mogą żądać od tego organu informacji o sposobie jej załatwienia.

#### **Rozdział 2**

##### **Przyjmowanie skarg i wniosków**

§ 5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 6. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 7. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

### **Rozdział 3**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 8. 1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 9. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

§ 10. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 11. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 12. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 13. Właściwy organ zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego temu organowi przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

### **Rozdział 4**

#### **Przepis końcowy**

§ 14. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.