

**ZARZĄDZENIE Nr 9**  
**GŁÓWNEGO GEODETY KRAJU**

z dnia 23 czerwca 2022 r.

**w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Głównym Urzędzie Geodezji i Kartografii**

Na podstawie art. 6 ust. 3 ustawy z dnia 17 maja 1989 r. Prawo geodezyjne i kartograficzne (Dz. U. z 2021 r. poz. 1990) w związku z art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491, 2052) zarządza się, co następuje:

§ 1.1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Główny Geodeta Kraju.

2. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków kierowanych do Głównego Geodety Kraju powierza się Departamentowi Nadzoru, Kontroli i Organizacji Służby Geodezyjnej i Kartograficznej Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii, dalej Departament NG.

3. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji Dyrektora NG lub Zastępcy Dyrektora NG.

§ 2.1. Główny Geodeta Kraju przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania, przy czym we wtorki przyjmuje obywateli w godzinach 16:15 – 17:15.

2. Zgłoszenia telefoniczne dotyczące ustalenia terminu spotkania z Głównym Geodetą Kraju przyjmuje sekretariat Głównego Geodety Kraju pod nr tel. 22 563 14 44 lub adresem mailowym **sekretariat.ggk@gugik.gov.pl**

3. Sekretariat Głównego Geodety Kraju prowadzi ewidencję przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

4. Dyrektor Departamentu NG lub Zastępca Dyrektora Departamentu NG oraz imiennie wyznaczeni pracownicy Wydziału Skarg Departamentu NG przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu, po wcześniejszym telefonicznym zgłoszeniu pod nr telefonu 22 563 13 13 lub adresem mailowym **gugik.ng@gugik.gov.pl**

5. Sekretariat Departamentu NG prowadzi ewidencję przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

6. Informację o terminie przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości poprzez umieszczenie jej na tablicy informacyjnej przy wejściu do Głównego

Urzędu Geodezji i Kartografii, dalej Urząd, w budynku przy ul. Wspólnej 2 oraz ul. Olbrachta 94A oraz na stronie internetowej Urzędu.

**§ 3.** W ramach koordynacji, o której mowa w § 1 ust. 2 Departament NG:

- 1) rozpatruje skargi i wnioski wpływające do Głównego Geodety Kraju;
- 2) nadzoruje sposób i termin rozpatrywania skarg i wniosków;
- 3) prowadzi ewidencję oraz sporządza protokoły z przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków;
- 4) udziela wyjaśnień dotyczących sposobu załatwienia spraw skargowych w Urzędzie;
- 5) realizuje sprawozdawczość w zakresie skarg i wniosków wpływających do Urzędu oraz sprawozdawczość w odniesieniu do całokształtu skarg załatwianych przez organy nadzoru geodezyjnego i kartograficznego.

**§ 4.** Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisywane są przez:

- 1) Głównego Geodetę Kraju lub z jego upoważnienia - w sprawach dotyczących jednostek nadzorowanych,
- 2) Dyrektora Generalnego - w sprawach dotyczących dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu,

**§ 5.1.** Skargi i wnioski rozpatruje się z uwzględnieniem przepisów ustawy Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

2. Skargi i wnioski wpływające do Kancelarii Urzędu przekazywane są do Departamentu NG.

3. Centralny Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji (dalej jako CRSiW), prowadzony jest w ramach EZD.

4. Pracownik Wydziału Skarg Departamentu NG, do którego przekazano skargę lub wniosek rejestruje ją niezwłocznie w CRSiW.

5. Rozpatrujący skargę lub wniosek dba o kompletność danych w CRSiW.

6. Jeżeli skarga lub wniosek została przekazana do rozpatrzenia organom niższego stopnia, w szczególności wojewódzkim inspektorom nadzoru geodezyjnego i kartograficznego, komórka organizacyjna Urzędu, która przekazała skargę obowiązana jest uzyskać informację o sposobie jej załatwienia.

**§ 6.1.** Jednostki nadzorowane przez Głównego Geodetę Kraju są obowiązane do przekazywania do Departamentu NG informacji o rozpatrzonych skargach i wnioskach w terminie do 30 stycznia za rok ubiegły.

2. Departament NG przekazuje jednostkom nadzorowanym, w terminie do 30 grudnia każdego roku wytyczne, dotyczące sposobu przygotowania informacji o której mowa w ust. 1.

§ 7.1. Departament NG, na podstawie informacji o których mowa w § 6 ust. 1, opracowuje raz w roku, do 15 lutego, ocenę przyjmowania i rozpatrywania przez Urząd i jednostki nadzorowane skarg i wniosków.

2. Ocena dotycząca przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Urząd i jednostki nadzorowane przedkładana jest Głównemu Geodecie Kraju, a ocena dotycząca przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Urząd przedkładana jest ministrowi nadzorującemu.

3. Urząd oraz jednostki nadzorowane wykorzystują ocenę, o której mowa w ust. 1, do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

p.o. GŁÓWNY GEODETA KRAJU

*Alicja Kulka*

**Potwierdzam zgodność kopii wydruku z dokumentem elektronicznym:**

Identyfikator dokumentu	519248.1843217.1759379
Nazwa dokumentu	ZARZĄDZENIE w sprawie skarg i wniosków- wersja 20.06. - 3.pdf
Tytuł dokumentu	ZARZĄDZENIE w sprawie skarg i wniosków- wersja 20.06. - 3
Sygnatura dokumentu	BDG-OP.0101.13.2022
Data dokumentu	2022-06-23
Skrót dokumentu	D1447C5C7C1B5FB5497A6E86290404D876AD083D
Wersja dokumentu	1.4
Data podpisu	2022-06-23 10:26:12
Podpisane przez	Alicja Stefania Kulka p.o. Głównego Geodety Kraju

EZD 3.104.37.37.16946

Data wydruku: 2022-06-23

Autor wydruku: Zajewska Małgorzata (radca prawny)