

ZARZĄDZENIE Nr 24
GŁÓWNEGO GEODETY KRAJU

z dnia 25 sierpnia 2025 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 2024 r. poz. 1151, 1824, z 2025 r. poz. 1019) w związku z art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572, z 2025 r. poz. 769) 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 i Kontroli Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii, dalej Departament NK.

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

§ 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 sekretariatggk@gugik.gov.pl

3. Dyrektor Departamentu NK lub Zastępca Dyrektora Departamentu NK oraz imiennie wyznaczeni pracownicy Wydziału Skarg Departamentu NK 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.nk@gugik.gov.pl

4. Sekretariat Departamentu NK prowadzi ewidencję przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

5. 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. Żurawiej 6/12 oraz ul. Olbrachta 94B oraz na stronie internetowej Urzędu.

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

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 NK.

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

4. Pracownik Wydziału Skarg Departamentu NK, 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 NK informacji o rozpatrzonych skargach i wnioskach w terminie do 30 stycznia za rok ubiegły.

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

§ 7.1. Departament NK, 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. Na podstawie art. 259 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, ocena dotycząca przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Urząd i jednostki nadzorowane przedkładana jest Głównemu Geodecie Kraju, a ocena dotycząca przyjmowania 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. Traci moc zarządzenie Nr 9 Głównego Geodety Kraju z 23 czerwca 2022 r. *w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Głównym Urzędzie Geodezji i Kartografii.*

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



W ZASTĘPSTWIE
GŁÓWNEGO GEODETY KRAJU
ZASTĘPCA GŁÓWNEGO GEODETY KRAJU
Anna Bober
dr inż. Anna Bober

