

ZARZĄDZENIE NR 27/2016
STAROSTY SEJNEŃSKIEGO
z dnia 04 listopada 2016 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Sejnach**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 814 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania:

1. Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Sejnach- załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Wzór protokołu zgłaszania ustnego skargi lub wniosku - załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Proces przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków - załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia

§ 2. Nadzór w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

mgr inż. Piotr Alszko

Instrukcja
w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków w
Starostwie Powiatowym w Sejnach

Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego (Dział VIII - Skargi i Wnioski), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46),

I. Klasyfikacja skarg i wniosków

1. O tym, czy pismo skierowane do Starostwa jest skargą lub wnioskiem decyduje Sekretarz Powiatu.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - 1) zaniechanie wykonania zadań,
 - 2) nienależyte wykonanie zadań,
 - 3) naruszenie praworządności,
 - 4) naruszenie interesów skarżących,
 - 5) przewlekłe załatwianie sprawy.
 - 6) biurokratyczne załatwianie sprawy.
3. Przedmiotem wniosku może być w szczególności:
 - 1) ulepszenie organizacji,
 - 2) zapobieganie nadużyciom,
 - 3) wzmocnienie praworządności,
 - 4) ochrona własności,
 - 5) usprawnienie pracy,
 - 6) lepsze zaspokajanie potrzeb ludności.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków.

1. Interesanci w Starostwie przyjmowani są w ramach skarg i wniosków przez Starostę w każdy poniedziałek w godzinach od 12.00 – 16.00.
2. W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków jest dniem ustawowo wolnym od pracy, interesanci są przyjmowani w następnym dniu roboczym.
3. Obsługę interesantów przyjmowanych przez Starostę w ramach skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacyjny.
4. Pracownicy Starostwa zobowiązani są do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy urzędu.
5. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronie www.powiatu oraz wywiesza na tablicy ogłoszeń Starostwa.
6. Skargi i wnioski mogą być zgłoszone w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
7. Pracownik przyjmujący klienta w sprawie skargi/wniosku wnoszonych ustnie, jest obowiązany sporządzić protokół przyjęcia, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
8. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego winne być traktowane, jako pilne i terminowe.
9. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

II. Rejestrowanie skarg i wniosków.

1. Wszystkie pisma o charakterze skargi/wniosku należy niezwłocznie przekazać Staroście, który zamieszcza stosowne dyspozycje i dekretuje pismo do Sekretarza Powiatu.
2. Wszystkie skargi i wnioski przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia podlegają wpisowi do Rejestru skarg i wniosków w Wydziale Organizacyjnym.
3. Rejestr skarg i wniosków obejmuje:
 - a) liczbę porządkową,
 - b) data wpływu,
 - c) imię, nazwisko oraz adres zgłaszającego,
 - d) przedmiot skargi,
 - e) data zlecenia załatwienia,
 - f) komu zlecono załatwienie,
 - g) termin załatwienia,
 - h) data załatwienia,
 - i) sposób załatwienia,
 - j) data wysłania zawiadomienia,
 - k) kogo zawiadomiono,
 - l) uwagi.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi i nadzoruje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego, który:
 - 1) czuwa nad tokiem i terminowością załatwiania skarg i wniosków,
 - 2) przekazuje skargi i wnioski do załatwienia na stanowiska lub według właściwości,
 - 3) sporządza okresowe sprawozdanie z rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
5. Rejestracja skarg i wniosków następuje według daty wpływu.
6. W przypadku skarg/wniosków należących do zadań i kompetencji Rady Powiatu Sejneńskiego, Zarządu Powiatu – pracownik ds. obsługi organów powiatu:
 - 1) rejestruje skargę/wniosek w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Organizacyjny,
 - 2) koordynuje rozpatrywanie skarg/wniosków kierowanych do Rady Powiatu Sejneńskiego, Zarządu Powiatu,
 - 3) ponosi odpowiedzialność za należyte i terminowe rozpatrywanie skarg/wniosków wpływających do wymienionych organów.
 - 4) postępuje zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale III. pkt. 1, 6, 10.
7. Rejestracji nie podlegają:
 - 1) skargi, których adresatami są inne organy, instytucje lub podmioty,
 - 2) skargi, o których mowa w art. 233 - 235 Kpa (dot. skarg w postępowaniu administracyjnym).

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Do rozpatrywania skarg i wniosków stosuje się przepisy Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).
2. Kierownicy, wieloosobowe i samodzielne stanowiska pracy odpowiedzialni są za powiadomienie bezpośredniego przełożonego o bezpośrednim złożeniu skargi lub wniosku oraz niezwłoczne przekazywanie skargi/ wniosku Wydziałowi Organizacyjnemu.
3. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do starostwa są przez Starostę dekretowane wraz z dyspozycją do Sekretarza Powiatu.
4. Sekretarz Powiatu analizuje treść skargi/wniosku, a następnie umieszcza dekretację dot. komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za przygotowanie projektu odpowiedzi. W przypadku, jeżeli samorząd powiatowy nie jest organem właściwym do ich rozpatrzenia umieszcza adnotację o konieczności przekazania skargi/wniosku właściwemu organowi.

5. Pracownik Wydziału Organizacyjnego po zarejestrowaniu skargi/wniosku przekazuje kopię pisma do wyjaśnienia właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej, wskazując termin na udzielenie odpowiedzi.
6. Przy udzielaniu odpowiedzi na skargę/wniosek stosuje się znak sprawy nadany przez Wydział Organizacyjny oraz numer z Rejestru skarg i wniosków.
7. Załatwianie skarg/wniosków w terminach określonych przepisami prawa (art. 237 kpa) koordynuje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego.
8. Kierownicy poszczególnych wydziałów, wieloosobowe i samodzielne stanowiska pracy ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwienie skarg i wniosków, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej ich przedmiotem wraz z projektem odpowiedzi. Projekt odpowiedzi powinien być uzgodniony z Sekretarzem Powiatu.
9. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Starosta.
10. Po rozpatrzeniu skargi/wniosku wszystkie dokumenty związane z rozpatrzeniem przekazywane są do Wydziału Organizacyjnego.
11. Skargi dotyczące zadań lub działalności Starosty, Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Wojewoda.
12. Skargi dotyczące Starosty, Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Powiatu, z wyjątkiem spraw określonych w ust. 11.
13. W przypadku skargi dotyczącej zaniedbania lub nienależytego wykonania zadania, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania sprawy przez pracownika, skargę można przekazać jego służbowemu przełożonemu z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia.
14. Przełożonym służbowym, o którym mowa w ust. 13, jest:
 - 1) w stosunku do Kierowników jednostek organizacyjnych - Starosta,
 - 2) w stosunku do pracowników komórek organizacyjnych jednostek podległych - Kierownik jednostki organizacyjnej,
 - 3) w stosunku do pracowników komórek organizacyjnych — Kierownik komórki organizacyjnej.
15. Skarga może być załatwiona:
 - 1) pozytywnie - skarga zasadna,
 - 2) negatywnie - skarga bezzasadna,
 - 3) wyjaśniająco - skarga nie jest ani zasadna ani bezzasadna.
16. Jeżeli Starostwo nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi/wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od daty wpływu, przekazać skargę/wniosek właściwemu organowi, powiadamiając o tym wnoszącego.
17. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostają bez rozpoznania.

IV. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym dokumencie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

STAROSTA


mgr inż. Piotr Alszko

Sejny, dnia

.....
(pieczęć nagłówkowa)

PROTOKÓŁ
z przyjęcia skargi / wniosku* wniesionej/go* ustnie

.....
(imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę / wniosek*)

.....
(adres wnoszącego skargę / wniosek*)

Treść skargi / wniosku*:

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis wnoszącego skargę / wniosek*)

.....
(imię, nazwisko, podpis i stanowisko służbowe
przyjmującego skargę / wniosek*)

*-niepotrzebne skreślić

STAROSTA
Piotr
mgr inż. Piotr Alszko

Proces przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków

