

**ZARZĄDZENIE NR 5/2016
STAROSTY PSZCZYŃSKIEGO**

z dnia 15 lutego 2016 r.

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

Na podstawie art.34 ust.1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U.z 2015r. poz.1445) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46)

zarządzam co następuje:

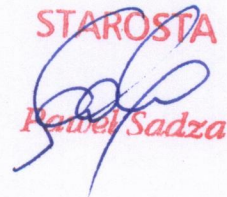
§ 1. Wprowadzam do stosowania:

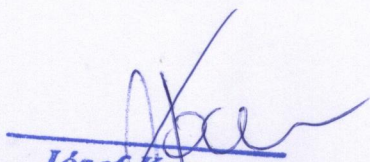
1. Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Pszczynie - załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków - załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Wzór protokołu zgłaszania ustnego skargi lub wniosku - załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
4. Proces przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków - załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia

§ 2. Nadzór oraz koordynację przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 3. Traci moc zarządzenie Nr 2/2002 Starosty Pszczyńskiego z dnia 6 lutego 2002 r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Pszczynie.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Paweł Sadza


Józef Koczar
RADCA PRAWNY
Kt. 2239

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

Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego (Dział VII - 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. Ewentualne wątpliwości czy pismo posiada charakter skargi/wniosku rozstrzyga Zespół Radców Prawnych.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - 1) zaniedbanie 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. Starosta, Wicestarosta i Etatowy Członek Zarządu lub Sekretarz przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 14.00 do 16.00. W przypadku gdy w poniedziałek przypada dzień ustawowo wolny od pracy, Starosta, Wicestarosta i Etatowy Członek Zarządu lub Sekretarz przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w pozostałe dni robocze po wcześniejszym umówieniu wizyty w Sekretariacie Starostwa.
2. Naczelnicy wydziałów przyjmują klientów w sprawie skarg i wniosków w godzinach pracy Starostwa.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć klientów w sprawach określonych w ust. 1 winna być umieszczona w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa.

4. Pracownik przyjmujący klienta w sprawie skargi/wniosku wnoszonych ustnie, jest obowiązany sporządzić protokół przyjęcia, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
5. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego winne być traktowane jako pilne i terminowe.
6. 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 powinny być kierowane przez Kancelarię do Sekretarza Powiatu.
2. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi i nadzoruje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego, który:
 - 1) monitoruje terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków oraz udzielanie odpowiedzi,
 - 2) udziela klientom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, kieruje klientów do właściwego wydziału lub organizuje przyjęcie klientów przez Starostę, Wicestarostę, Etatowego Członka Zarządu lub Sekretarza,
 - 3) opracowuje dla potrzeb Rady i Zarządu okresowe analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
4. Rejestracja skarg i wniosków następuje według daty wpływu i dotyczy tylko skarg i wniosków odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Starostwa oraz jednostek organizacyjnych powiatu.
5. Skargi adresowane do Rady Powiatu Pszczyńskiego, dotyczące Zarządu Powiatu, Starosty i kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży oraz innych jednostek organizacyjnych powiatu, za wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Powiatu i rozpatrywane przez Radę Powiatu.
6. Rejestracji nie podlegają:
 - 1) pozostawione bez rozpatrzenia pisma anonimowe,
 - 2) skargi, których adresatami są inne organy, instytucje lub podmioty,
 - 3) 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.
2. Naczelnicy wydziałów, kierownicy i samodzielne stanowiska odpowiedzialni są za powiadomienie bezpośredniego przełożonego o złożeniu skargi lub wniosku oraz niezwłoczne przekazywanie skargi/ wniosku Wydziałowi Organizacyjnemu.
3. Sekretarz Powiatu analizuje treść skargi/wniosku, a następnie umieszcza dekretną 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.
4. Załatwianie skarg/wniosków w terminach określonych przepisami prawa (art. 237 kpa) koordynuje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego.
5. Naczelnicy poszczególnych wydziałów ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwienie skarg i wniosków, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej ich przedmiotem wraz z projektem odpowiedzi.
6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Starosta, Wicestarosta lub Etatowy Członek Zarządu.
7. 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.

8. Skargi dotyczące Starosty, Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Powiatu, z wyjątkiem spraw określonych w ust. 7.
9. 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.
10. Przełożonym służbowym, o którym mowa w ust. 9, 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.
11. Skarga może być załatwiona:
 - 1) pozytywnie – skarga zasadna,
 - 2) negatywnie – skarga bezzasadna,
 - 3) wyjaśniająco – skarga nie jest ani zasadna ani bezzasadna.
12. Akta rozpatrzonych skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę, Etatowego Członka Zarządu lub Sekretarza gromadzone i przechowywane są w Wydziale Organizacyjnym, natomiast w przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Powiatu – w Biurze Rady Powiatu.
13. 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.

IV. Nadzór i kontrola.

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem skarg i wniosków sprawują:
 - 1) Rada Powiatu.
 - 2) Wojewoda.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 5/2016
Starosty Pszczyńskiego
z dnia 15 lutego 2016 r.

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu	Nazwa instytucji przekazującej skargę/wniosek	Obowiązek przekazania odpowiedzi - termin	Nazwisko i imię skarżącego/wnioskodawcy	Adres skarżącego/wnioskodawcy	Przedmiot skargi/wniosku	Komu zlecono wyjaśnić	Termin załatwienia	Adnotacje o sposobie załatwienia	Uwagi

z dnia 15 lutego 2016 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

Adres:

[illegible]

.....

Data przyjęcia skargi/wniosku

.....

Proces przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków

