

ZARZĄDZENIE Nr 33/2016
Starosty Ropczycko-Sędziszowskiego
z dnia 30 maja 2016 r.

w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski w Starostwie Powiatowym w Ropczycach.

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2015 r., poz. 1445), Rozdziału VI Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Ropczycach, stanowiącego załącznik do uchwały Nr XXI/171/2015 Zarządu Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego z dnia 3 sierpnia 2015 r., w związku z art. 223 Kodeksu Postępowania Administracyjnego /j.t. Dz.U. z 2016 r. poz. 23/ oraz Rozporządzeniem 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 zasady organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski w Starostwie Powiatowym w Ropczycach określone w „Instrukcji przyjmowania i rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski”, stanowiącej załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.W kontaktach ze stronami wnoszącymi skargi i wnioski, pracowników Starostwa obowiązują zasady:

- 1)Życzliwego podejścia i równego traktowania stron;
- 2)Dążenia do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia skarg i wniosków mając na względzie interes społeczny oraz słuszny interes strony;
- 3)Wyczerpującego i dokładnego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia skargi;
- 4)Wnikliwego i szybkiego działania, a w sprawach nie wymagających zbierania dowodów, wyjaśnień lub informacji, niezwłocznego załatwienia skargi lub wniosku;
- 5)Prowadzenia postępowania w taki sposób aby pogłębić zaufanie do organów administracji publicznej.

§3.1.Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje Wydział Administracyjny i Kadr, zwany dalej „Wydziałem WA-K”.

2.Dyrektor Wydziału WA-K sprawuje nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków.

3.Wydział WA-K prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków.

§4.Zgodnie z przepisami ustawy o dostępie do informacji publicznej informacje w sprawie skarg i wniosków udostępniane są stronom w godzinach urzędowania przez:

- 1)Wyznaczonego pracownika Wydziału WA-K zajmującego się koordynowaniem czynności związanych ze sprawami skarg i wniosków;
- 2)Pracowników Wydziałów Starostwa i jednostek organizacyjnych Powiatu w zakresie właściwym do realizowanych zadań publicznych.

§5.1.Przewodniczący Rady Powiatu przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od godz.- 13.00 do godz. 14.00.

2.Starosta przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków od poniedziałku do piątku od godz. 8.00 do godz. 12.00.

3. Wicestarosta, Etatowy Członek Zarządu Powiatu, Sekretarz, Skarbnik, Dyrektorzy Wydziałów, Kierownicy Referatów oraz pracownicy Starostwa przyjmują strony w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Starostwa.

4. Informację o terminach przyjęć skarg i wniosków podaje się na:

- 1) Tablicach ogłoszeń w Starostwie;
- 2) Stronach Biuletynu Informacji Publicznej.
- 3) Stronie internetowej Starostwa Powiatowego.

§6. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu, Skarbnikowi Powiatu, dyrektorom jednostek organizacyjnych Powiatu, dyrektorom wydziałów, kierownikom referatów i samodzielnych komórek organizacyjnych Starostwa.

§7. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Witold Dartak


RADCA PRAWNY
Agnieszka Pióraszewska
87 424

INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI I WNIOSKI

Podstawę prawną dla opracowania niniejszej instrukcji stanowią przepisy:

1. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r., poz. 23, Dział VIII- Skargi i wnioski),
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46),
3. Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Ropczycach.
4. Zarządzenia Nr 33/2016 z dnia 30 maja 2016 r.

Rozdział 1

Przyjmowanie skarg i wniosków

§1.1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, dalekopisem, telefaksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

2. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko, nazwę oraz adres wnoszącego, pod rygorem pozostawienia ich bez rozpoznania w przypadku braku tych danych.

3. Z uwagi na zasadę pisemności niedopuszczalne jest przyjęcie skargi telefonicznie. W takim przypadku należy poinformować rozmówcę o możliwości wniesienia skargi tylko w formie pisemnej lub w inny sposób wskazany w ust. 1.

§2.1. Skargi i wnioski przyjmuje:

1) Kancelaria Starostwa – stanowiska pracy załatwiające sprawy obsługi kancelaryjnej, a to:

a) Dziennik Podawczy Starostwa Powiatowego w Ropczycach przy ul. Konopnickiej 5,
b) Referat Komunikacji i Biuro Geodezji i Gospodarki Gruntami zlokalizowane w Sędziszowie Młp.;

2) Sekretariat Starosty, Wicestarosty i Etatowego Członka Zarządu Powiatu;

3) Poszczególne komórki organizacyjne Starostwa;

4) Przewodniczący Rady Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego, Starosta, Wicestarosta, etatowy Członek Zarządu Powiatu, Sekretarz Powiatu, Skarbnik Powiatu, dyrektorzy wydziałów, kierownicy referatów, pracownicy samodzielnych komórek organizacyjnych, kierownicy referatów i biur zamiejscowych w terminach określonych w § 5 Zarządzenia.

2. Skargi i wnioski można także składać pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@spropczyce.pl, oraz na elektroniczną skrzynkę podawczą w ramach EPUAP z zachowaniem wymogów określonych ustawą z 10 stycznia 2014 r. o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2014 r., poz. 183 z późn. zm.)

3. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego w Ropczycach powinny

być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem, wynikającym z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

§3. Wszystkie złożone pisemne wystąpienia w sprawach skarg i wniosków powinny być niezwłocznie kierowane, z zachowaniem zasad instrukcji kancelaryjnej do Starosty.

§4. Bieg terminu właściwego do udzielenia odpowiedzi na skargi i wnioski rozpoczyna data:

- 1) Wpłynięcia na stanowiska określone w §2 ust. 1-3;
- 2) Przyjęcia strony przez osoby uprawnione;
- 3) Otrzymania skargi i wniosku telefaksem, dalekopisem lub pocztą elektroniczną z zachowaniem warunków określonych w §2 ust. 2.

§5.1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół.

2. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

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

4. Wzór protokołu przyjęcia skargi i wniosku stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji.

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

§6. Przyjmowanie stron w sprawie skarg i wniosków zgłaszanych ustnie do protokołu powinno odbywać się w obecności drugiego pracownika-protokolanta.

Rozdział II

Klasyfikacja skarg i wniosków

§7. O tym, czy pismo skierowane do Starostwa Powiatowego w Ropczycach jest skargą, wnioskiem, czy podaniem decydują: Starosta lub osoba przez niego upoważniona nie sugerując się formą zewnętrzną, ale treścią pisma.

§8. 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.

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

§10. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych, nie stanowiące skargi lub wniosku mogą stanowić żądanie wszczęcia postępowania administracyjnego na wniosek strony lub z urzędu.

§11.1. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnienie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla pracownika wiążące.

2.W uzasadnionych przypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska brak jest możliwości rozpatrzenia skargi lub wniosku.

Rozdział III

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§12.1.Pracownicy zatrudnieni na stanowisku pracy, do których należy obsługa organizacyjna Przewodniczącego Rady Powiatu, Starosty, Wicestarosty, etatowego Członka Zarządu Powiatu zwani dalej „pracownikami sekretariatu”, odpowiedzialni są za:

1)Uzgodnienie terminu przyjęcia osób ubiegających się o spotkanie w sprawie skarg i wniosków i poinformowanie ich o terminie z odpowiednim wyprzedzeniem;

2)Uzyskanie ogólnej informacji na temat przedmiotu skargi, a w szczególności:

a)Uzyskanie danych o tym, czy strona występowała już wcześniej o załatwienie sprawy,

b)Uzyskanie z właściwego merytorycznie wydziału Starostwa Powiatowego w Ropczycach lub jednostki organizacyjnej informacji na temat prowadzonego postępowania i przedstawienie jej Staroście w odpowiednim terminie w dniu przyjęcia strony.

2.Dyrektorzy wydziałów i kierownicy referatów Starostwa Powiatowego oraz dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu odpowiedzialni są za przygotowanie i przekazanie informacji określonej w ust. 1 pkt 2 lit. b.

§13.Decyzja Starosty lub upoważnionej osoby o przydzieleniu skargi lub wniosku do załatwienia stanowi podstawę do niezwłocznego przekazania przez pracowników sekretariatu oryginału skargi lub wniosku, zawierającego dekretację do wydziału WA-K oraz kopii do wydziału lub jednostki organizacyjnej Powiatu zobowiązanej do wyjaśnienia okoliczności wskazanych w skardze lub wniosku.

Kopia skargi lub wniosku zawierająca dekretację stanowi podstawę przystąpienia do czynności wyjaśniających.

§14.Dyrektorzy wydziałów Starostwa Powiatowego w Ropczycach i dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu zobowiązani są do ustalenia sprawnej organizacji pracy związanej z załatwianiem skarg i wniosków, gwarantującej zachowanie ustawowych terminów ich załatwienia.

§15.Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Starostwa nie są rejestrowane w rejestrze skarg lub wniosków.

§16.1.Dyrektorzy wydziałów Starostwa i dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu ustalają czy skarga lub wniosek należą do właściwości organów Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego, a w przypadku jej braku przedstawiają na piśmie stanowisko w tej sprawie do Wydziału WA-K w terminie nie przekraczającym 5 dni od dnia wpłynięcia skargi lub wniosku.

2.Stanowisko powinno zawierać wskazanie organu właściwego do załatwienia skargi lub wniosku z podaniem podstawy prawnej.

3.Wydział WA-K przygotowuje projekt pisma o przekazaniu skargi lub wniosku i przedstawia go Staroście w terminie nieprzekraczającym 7 dni od wpłynięcia skargi lub wniosku.

4. Jeżeli skarga lub wniosek nie została wniesiona do organu właściwego, a z treści skargi lub wniosku nie można ustalić adresata lub jeśli z treści wynika, że adresatem są organy wymiaru sprawiedliwości, należy skargę lub wniosek odesłać wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§17.1. Dyrektorzy wydziałów lub dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu, którzy otrzymali do załatwienia skargę w sprawie indywidualnej niezwłocznie podejmują czynności mające na celu wszczęcie postępowania administracyjnego, jego wznowienie lub unieważnienie decyzji lub jej uchylenie lub zmianę, stosowanie do okoliczności sprawy wskazanych w art. 233-236 Kodeksu postępowania administracyjnego.

2. Wydziały prowadzą rejestr otrzymanych skarg i wniosków zgodnie z zasadami obowiązującej instrukcji kancelaryjnej.

3. Niezależnie od korespondencji kierowanej do skarżącego w związku z czynnościami podejmowanymi w postępowaniu, o którym mowa w ust. 1 należy przekazać w terminie 7 dni, do Wydziału WA-K zwięzłą informację o sprawie i o podjętym postępowaniu.

4. Wydział WA-K w oparciu o informacje przygotowuje projekt odpowiedzi dla Starosty zawierający wyjaśnienie podstawy wyłączenia sprawy z postępowania skargowego do postępowania administracyjnego, w terminie 10 dni.

§18.1. Dyrektorzy wydziałów lub jednostek organizacyjnych Powiatu, do których trafiła skarga lub wniosek, nie podlegający załatwieniu w trybie określonym w § 17, w terminie 14 dni przekazują do Wydziału WA-K informację dotyczącą sposobu ich załatwienia zawierającą, w przypadku stanowiska odmownego, uzasadnienie prawne i merytoryczne sposobu załatwienia skargi lub wniosku.

2. Informacja określona w ust. 1 powinna zawierać także w przypadku zasadności skargi:

1) Wyjaśnienie przyczyn zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez pracowników,

2) Wskazanie osób odpowiedzialnych,

3) Wnioski mające na celu wyeliminowanie niedociągnięć.

3. Wydział WA-K w terminie 3 dni od otrzymania informacji przygotowuje projekt odpowiedzi do podpisu Starosty lub innego upoważnionego Członka Zarządu Powiatu.

4. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Starosta lub upoważniony Członek Zarządu Powiatu.

§19.1. Posłowie na Sejm RP, senatorowie RP lub radni wszystkich j.s.t., którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

2. Skarga lub wniosek złożona(y) lub przekazana(y) przez redakcje prasowe, radiowe lub telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu w trybie niniejszego Zarządzenia.

3. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku wydział WA-K zawiadamia również

redakcje lub organizacje społeczne, jeżeli takiego zawiadomienia żądały.

§20.O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin załatwienia sprawy.

§21.Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne wydziały Starostwa albo jednostki organizacyjne Powiatu, każdy rozpatruje sprawę w zakresie należącym do jego właściwości i przekazuje niezwłocznie wyjaśnienia do wydziału WA-K.

§22.Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku pracy.

§23.1.Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu jednego miesiąca.

2.Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone w terminie 14 dni.

§24.1.Wydziały Starostwa Powiatowego w Ropczycach lub jednostki organizacyjne Powiatu przekazują informacje dotyczące sposobu załatwienia skargi pisemnie oraz pocztą elektroniczną.

2.Informacje podpisują dyrektorzy wydziałów, dyrektorzy jednostek organizacyjnych albo osoby przez nich pisemnie upoważnione.

§25.1.Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, Starosty, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych powiatowych jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Powiatu.

2.Skargi na działalność Zarządu Powiatu w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Wojewoda lub organ wyższego stopnia.

3.Skargi na działalność Rady Powiatu rozpatruje Wojewoda, a w zakresie spraw finansowych Regionalna Izba Obrachunkowa.

4.Przepisy odrębne mogą określać inne organy właściwe w sprawach skarg i wniosków.

§26.1.Biuro Obsługi Rady i Zarządu Powiatu przekazuje Staroście kserokopie skarg i wniosków adresowanych do Rady Powiatu, uprzednio rejestrując ich w centralnym rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez wydział WA-K, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do instrukcji.

2.Dyrektorzy wydziałów i dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu w zakresie swojej właściwości zobowiązani są do przygotowania dla Zarządu Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego pisemnego stanowiska w sprawie skarg i wniosków adresowanych do Rady Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego na zasadach określonych w niniejszym Zarządzeniu.

Rozdział IV

Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski

§27. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego pisemnie, lub elektronicznie, za zgodą skarżącego.

§28.1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:

1) Oznaczenie organu, od którego pochodzi;
2) Wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie);
3) Podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

2. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać obowiązkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 kpa.

§29. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wskazuje nowych okoliczności w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje stanowisko w sprawie, z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania strony.

Rozdział V

Sposób przechowywania dokumentacji

§30. Oryginały skarg i wniosków składane do Starostwa Powiatowego w Ropczycach przechowuje wydział WA-K i rejestruje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§31. Wydziały Starostwa Powiatowego w Ropczycach, które otrzymują skargi i wnioski do merytorycznego wyjaśnienia prowadzą teczki rzeczowe, zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną.

Rozdział VI

Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem skarg i wniosków

§32.1. Nadzór nad prawidłowością załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu, a wynikające z niego wnioski przedstawia Staroście.

2. Bieżącą kontrolę nad prawidłowością i terminowością rozpatrywania skarg i wniosków sprawują dyrektorzy wydziałów i dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu.

3. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych.

§33.1. Wydział WA-K opracowuje okresowe analizy rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Informację na temat ilości, rodzaju skarg i wniosków oraz dane dotyczące ilości skarg uzasadnionych i wniosków w tym zakresie przekazywane są do wiadomości Sekretarza Powiatu, w terminie do dnia 15 lutego każdego roku kalendarzowego.

STAROSTA

Witold Darłak

Załącznik nr 1
do Instrukcji
w sprawie skarg i wniosków

WZÓR

PROTOKÓŁ z przyjęcia skargi/wniosku

W dniu..... do

zgłosił/a się Pan/Pani.....
zam.

i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu:

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

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania sprawy.

Przed podpisaniem, protokół został odczytany osobie wnoszącej skargę/wniosek.

Protokół został sporządzony zgodnie z §6 ust. 1 i 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r., w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46/

.....
(imię i nazwisko przyjmującego
skargę/wniosek)

.....
(podpis osoby wnoszącej
skargę/wniosek)

Załącznik nr 2
do Instrukcji
w sprawie skarg i wniosków

WZÓR

Lp.	Imię nazwisko adres zamieszkania strony	Data wpływu	Opis sprawy	Termin załatwienia sprawy	Wydziały merytoryczne	Sposób załatwienia sprawy	Uwagi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.