

ZARZĄDZENIE NR 20/2009

**Starosty Nowodworskiego
z dnia 24 czerwca 2009 roku**

w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim

Na podstawie § 2 i § 3 pkt. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz. 1592 z późn. zm) oraz §50, §51, §52, §53, §54, §55, §56 Załącznika Nr 1 - Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim do Uchwały Nr XXV/225/2009 Rady Powiatu Nowodworskiego z dnia 30 kwietnia 2009 r. w sprawie uchwalenia ww. regulaminu, zarządzam:

§ 1

Wprowadzam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków jest dokumentem wewnętrznym Starostwa Powiatowego, określającym wewnętrzną organizację zasad postępowania w procesie przyjmowania i rozpatrywania wpływających skarg i wniosków.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



STAROSTA

inż. Zbigniew Piórkowski

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

I. Zasady ogólne

§ 1

1. Procedura niniejsza reguluje zasady przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim, zwanym dalej Starostwem.
2. Starostwo przyjmuje i rozpatruje złożone skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
3. Koordynacją przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania i rejestrowania skarg i wniosków w Starostwie zajmuje się Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.
4. W sprawach skarg i wniosków przyjmuje Starosta, a w razie jego nieobecności Wicestarosta lub Sekretarz Powiatu w środy w godzinach od 13.00 do 16.30.
5. W przypadku, gdy w środę przypada dzień wolny od pracy lub też z ważnych powodów służbowych nie można przyjąć obywateli w sprawie skarg i wniosków, osoby wymienione w pkt. 4 przyjmują w następnym dniu roboczym od 12.30 do 15.30. Pozostali pracownicy Starostwa przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Starostwa.
6. Skargi i wnioski wpływające do wydziałów lub przyjęte osobiście przez kierowników wydziałów, samodzielne stanowiska, czy pracowników zespołów, podlegają rejestracji w wydziałowych rejestrach skarg i wniosków.

II. PRYJMOWANIE SKARG I WNISKÓW.

§2

1. Przyjmującym skargę lub wniosek może być: Starosta, Wicestarosta, Sekretarz Powiatu oraz w wydziałach – kierownik lub pracownik. Skargi przyjmują także pracownicy zespołów i samodzielne stanowiska.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
3. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu, którego wzór określa załącznik nr 1 do procedury. Niniejszy protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i osoba przyjmująca zgłoszenie.

5. W przypadku, gdy skarga lub wniosek zostanie zgłoszony telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobach ich złożenia, o których mowa w pkt. 2.
6. Wnoszone skargi i wnioski w sposób, o którym mowa w pkt. 2, przekazywane są Staroście do zadekretowania, a następnie rejestrowane przez Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.
7. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów, wskazany przez Starostę pracownik sporządza protokół, o którym mowa w pkt. 4.
8. Skargi i wnioski wnoszone przez senatorów, posłów lub radnych opatruje się dodatkowo literą „s”, „p” lub „r”.
9. Skargi i wnioski składane lub adresowane do członków Zarządu lub Starosty, Wicestarosty, Sekretarza Powiatu rejestrowane są w centralnym rejestrze, który prowadzi Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich (sekretariat).
10. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich, skargi i wnioski obywateli kierowane do członków Zarządu lub Starosty, Wicestarosty, Sekretarza Powiatu niezwłocznie przekazuje wydziałom lub innym jednostkom według właściwości.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§3

SKARGI

1. 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.
2. Skargi nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. Jeżeli z treści skargi wynika, że adresat skargi nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich - koordynujący rozpatrywanie i załatwianie skarg obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy rozpatrzyć ją w części dotyczącej właściwości Starostwa, a pozostałe przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
5. Kierownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich koordynuje rozpatrzenie i załatwienie skarg oraz przygotowuje odpowiedź.
6. Kierownicy wydziałów, kierownicy jednostek podległych, samodzielne stanowiska, pracownicy zespołów w Starostwie w terminie 3 dni od wezwania zobowiązane są do przekazywania informacji lub dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi.

7. Skargę należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
8. W razie nie załatwienia skargi w terminie określonym w pkt.7, należy zawiadomić wnoszącego skargę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi. Ten sam obowiązek ciąży w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi przygotowuje się w 2 egzemplarzach z przeznaczeniem dla: składającego i pracownika koordynującego rozpatrywanie skarg.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi; wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona; podpis Sekretarza Powiatu. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
11. Przygotowane zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi spełniające warunki, o których mowa w pkt. 10 wraz z treścią skargi i zebranymi materiałami, przedkłada się Staroście do podpisu.
12. W przypadku nieobecności Starosty, odpowiedzi na skargi udziela Wicestarosta.

§ 4

Wnioski

1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
2. Jeżeli adresat wniosku nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, należy **w ciągu siedmiu dni** przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.
3. W sprawie terminu załatwiania wniosków stosuje się przepis § 3 pkt 7.
4. O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.
5. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w § 3 pkt. 7 należy zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.
6. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w § 3.
7. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku nie załatwienia wniosku w terminie określonym w § 3 pkt. 7 albo wskazanym w zawiadomieniu (pkt 5).
8. Do wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 3 pkt. 5, pkt. 6, pkt. 10 i pkt. 11.

§ 5

Wydziały, samodzielne stanowiska i zespoły sporządzają roczne sprawozdania ze sposobu rozpatrywania skarg i wniosków i przekazują je do Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich w terminie do 30 stycznia każdego roku.

§ 6

1. Wzór centralnego rejestru skarg i wniosków Starostwa określa załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
2. Wzór wydziałowego rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

IV. Postanowienia końcowe

§ 7

Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w starostwie sprawuje Sekretarz Powiatu, który raz w roku przedstawia Zarządowi Powiatu analizę rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 8

W sprawach nie określonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i właściwego rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

STAROSTA

inż. Zbigniew Piórkowski

Załącznik nr 1
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
wprowadzonej zarządzeniem Nr 20/2009 Starosty Nowodworskiego
z dnia 24 czerwca 2009 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

Dane zgłaszającego:

Imię

Nazwisko

Adres

Skarga / wniosek

treść :

[illegible]

Dane przyjmującego skargę/ wniosek:

Imię i nazwisko

stanowisko

Data przyjęcia skargi/wniosku

Podpis skarżącego/wnioskodawcy.....

Załącznik Nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków wprowadzonej zarządzeniem Nr 20/2009
Starosty Nowodworskiego
z dnia 24 czerwca 2009 r.

WZÓR CENTRALNEGO REJESTRU SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpłaty	Imię i nazwisko petenta, instytucji, redakcji itp..	Adres petenta instytucji, redakcji itp..	Przedmiot odwołania skargi i zażalenia	Data zlecenia załatwienia	Komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano)
1	2	3	4	5	6	7

Termin załatwienia	Data wpłaty po załatwieniu	Sposób załatwienia	Data wysłania zawiadomienia	Kogo zawiadomiono	Uwagi :
8	9	10	11	12	13

Załącznik Nr 3 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków wprowadzonej zarządzeniem Nr 20/2009
Starosty Nowodworskiego
z dnia 24 czerwca 2009 r.

WZÓR WYDZIAŁOWEGO REJESTRU SKARG I WNISKÓW

Lp.	Nr sprawy, data wpływu	Imię, nazwisko i adres skarżącego /wnioskodawcy	Przedmiot skargi/wniosku	Podmiot właściwy do rozpatrywania		Sposób załatwienia skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku	Uwagi
				Wydział/ organizacyjna	inny			
1	2	3	4	5		6	7	8