

## ZARZĄDZENIE NR 6/2016

Starosty Nowodworskiego  
z dnia 28 stycznia 2016 r.

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

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 1445 z późn. zm.) oraz art. 222, art. 229, art. 242 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 23) oraz ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U. z 2014 r., poz. 1195), **zarządzam co następuje:**

#### § 1.

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

#### § 2.

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji jest dokumentem wewnętrznym Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim, określającym zasady postępowania w procesie przyjmowania i rozpatrywania wpływających do Starosty Nowodworskiego i Zarządu Powiatu w Nowym Dworze Gdańskim skarg, wniosków i petycji.

#### § 3.

Traci moc zarządzenie Nr 20/2009 Starosty Nowodworskiego z dnia 24 czerwca 2009 r. w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim.

#### § 4.

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

#### §5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia, z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2016 r.

Starosta  
(-)  
Zbigniew Ptak

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI W STAROSTWIE POWIATOWYM W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM**

### **I. ZASADY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

1. Procedura niniejsza reguluje zasady przyjmowania, rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim, zwanym dalej Starostwem.
2. Starostwo przyjmuje i rozpatruje złożone skargi, wnioski i petycje w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
3. Koordynacją przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania i rejestrowania skarg, wniosków i petycji 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.

### **II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW.**

#### **§2.**

1. Przyjmującym skargę lub wniosek może być: Starosta, Wicestarosta, Sekretarz Powiatu oraz w wydziałach – kierownik lub pracownik, bądź pracownik zespołu czy samodzielne stanowisko pracy.
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 bądź Wicestarości do zadekretowania, a następnie rejestrowane przez Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.

7. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów, w razie potrzeby (którą określi Starosta) 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 Powiatu lub Starosty, Wicestarosty, Sekretarza Powiatu rejestrowane są w centralnym rejestrze prowadzonym przez Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich (sekretariat), którego wzór określa załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
10. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich, skargi i wnioski obywateli kierowane do członków Zarządu Powiatu lub Starosty, Wicestarosty, Sekretarza Powiatu niezwłocznie przekazuje wydziałom lub innym jednostkom według właściwości.

### **III. 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. Wskazany pracownik 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 (zatwierdzenie

pod względem formalnym) . Zawiadomienie o odmownym załatwianiu 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.**

Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich przy współpracy z pozostałymi wydziałami, samodzielnymi stanowiskami i pracownikami zespołów, sporządza roczne sprawozdanie ze sposobu rozpatrywania skarg i wniosków i przekazuje je Zarządowi Powiatu w terminie do końca stycznia każdego roku.

### **IV. PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE PETYCJI W STAROSTWIE.**

#### **§ 6.**

1. Przez petycję rozumie się pismo złożone przez osobę fizyczną, osobę prawną, jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną lub grupę tych podmiotów, zwaną dalej „podmiotem wnoszącym petycję”, której przedmiotem może być żądanie, w szczególności: zmiany przepisów prawa, podjęcie rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji organów: Zarządu Powiatu i Starosty Nowodworskiego.
2. Petycja może zawierać zgodę na udostępnienie w Biuletynie Informacji Publicznej danych osobowych wnoszącego petycję lub podmiotu trzeciego, w którego interesie składana jest petycja.
3. Petycję składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

## § 7.

1. Za terminowe rozpatrywanie petycji oraz aktualizację Rejestru odpowiedzialni są kierownicy wydziałów, samodzielne stanowiska pracy i pracownicy zespołów.
2. Koordynacją działań w Starostwie podejmowanych w sprawach dotyczących rozpatrywania petycji wniesionych przez podmioty, o których mowa w § 7 ust. 1, zajmuje się Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.

## § 8.

Po wpłynięciu petycji do Starostwa, Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich dokonuje kolejno następujących czynności:

1. Rejestruje petycję w Ogólnym Rejestrze Petycji.
2. Dokonuje się weryfikacji petycji z punktu widzenia właściwości organów: Zarządu Powiatu bądź Starosty Nowodworskiego, a w przypadku stwierdzenia braku właściwości – przesyła ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od jej złożenia, do podmiotu właściwego do rozpatrzenia petycji, zawiadamiając o tym jednocześnie podmiot wnoszący petycję.
3. W przypadku stwierdzenia właściwości organów: Zarządu Powiatu lub Starosty Nowodworskiego przesyła się petycję do właściwego merytorycznie wydziału, zespołu lub na samodzielne stanowisko pracy w Starostwie.
4. Prowadzi się czynności związane z:
  - 1) udostępnianiem w Biuletynie Informacji Publicznej petycji, w tym odwzorowania cyfrowego (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w §2 ust. 2 – imię i nazwisko lub nazwę wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana;
  - 2) aktualizowanie informacji, o której mowa w §4 ust. 1 pkt 4 lit. a, o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięganym opinii, przewidywalnego terminu oraz sposobu załatwienia petycji, na podstawie informacji przekazywanych przez właściwy merytorycznie wydział, zespół, bądź samodzielne stanowisko pracy.

## § 9.

1. Właściwy merytorycznie wydział, zespół czy samodzielne stanowisko pracy, w zależności od przedmiotu złożonej petycji rozpatruje ją, zgodnie z odrębnymi przepisami i przygotowuje, po konsultacji z radcą prawnym, odpowiednio:
  - 1) projekt uchwały Zarządu Powiatu;
  - 2) projekt uchwały Rady Powiatu;
  - 3) pismo – odpowiedź Starosty Nowodworskiego do podmiotu wnoszącego petycję w sprawie wyrażenia stanowiska w tej sprawie.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, uchwała podjęta w tej sprawie wraz z uzasadnieniem przekazywana jest w formie pisemnej albo za pomocą komunikacji elektronicznej do podmiotu wnoszącego petycję, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia podjęcia.
3. Właściwie merytorycznie wydział, zespół czy samodzielne stanowisko przekazuje na bieżąco Wydziałowi Organizacyjnemu i Spraw Obywatelskich informacje dotyczące przebiegu postępowania w celu ich aktualizacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

## § 10.

1. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich prowadzi rejestr ogólny petycji, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
2. Rejestr petycji jest jawny – z wyłączeniem danych wnioskodawcy, chyba że podmiot wnoszący petycję lub podmiot w interesie którego petycja jest składana, wyrazi zgodę na ujawnienie jego danych w zakresie imienia i nazwiska albo nazwy.
3. Rejestr prowadzony jest w formie elektronicznej na stronie internetowej starostwa i w BIP.

4. W rejestrze (papierowym i elektronicznym) zamieszcza się:

- 1) datę wpływu petycji do Starostwa;
- 2) dane podmiotu wnoszącego petycję;
- 3) informację na temat zgody, o której mowa w §6 ust. 2;
- 4) ewentualne wskazanie podmiotów, w interesie których składana jest petycja, w tym imienia i nazwiska albo nazwy, miejsca zamieszkania albo siedziby oraz adres do korespondencji lub adresu poczty elektronicznej tego podmiotu;
- 5) określenie przedmiotu petycji;
- 6) formę petycji;
- 7) termin i sposób załatwienia petycji;
- 8) Wydział rozpatrujący petycję.

#### **§ 11.**

1. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich na podstawie ewidencji petycji opracowuje raz w roku, w terminie do końca maja, informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim. Informację przedkłada się Zarządowi Powiatu, który przekazuje ją Radzie Powiatu.
2. Zgodnie z art. 14 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, Rada Powiatu do dnia 30 czerwca, umieszcza informację w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronie internetowej powiatu.

### **V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 12.**

Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg, wniosków i petycji w Starostwie sprawuje Sekretarz Powiatu.

#### **§ 13.**

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 oraz ustawy o petycjach.

Starosta  
(-)  
Zbigniew Ptak



Załącznik Nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim wprowadzonej zarządzeniem Nr 6/2016 Starosty Nowodworskiego z dnia 28 stycznia 2016 r.

### WZÓR CENTRALNEGO REJESTRU SKARG I WNIOSKÓW

| Lp. | data wpływu | Imię, nazwisko i adres zainteresowanego (skarżącego, /wnioskodawcy) | Adres zainteresowanego (skarżącego, /wnioskodawcy) | Przedmiot skargi/wniosku | Data zlecenia załatwienia | Komu zlecono załatwienie skargi, wniosku (do kogo skargę skierowano) | Termin załatwienia skargi/wniosku | Data wpływu po załatwieniu | Sposób załatwienia | Data wysłania zawiadomienia | Kogo zawiadomiono | Uwagi |
|-----|-------------|---|--|--------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
| 1   | 2           | 3   | 4  | 5                        | 6                         | 7  | 8                                 | 9                          | 10                 | 11                          | 12                | 13    |



Załącznik Nr 3 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim  
wprowadzonej zarządzeniem Starosty Nowodworskiego Nr 6/2016 z dnia 28 stycznia 2016 r.

### WZÓR OGÓLNEGO REJESTRU PETYCJI

| Lp. | Data wpływu petycji | Dane podmiotu wnoszącego petycję | Informacja na temat zgody udostępnienia w BIP danych osobowych wnoszącego petycję | Wskazanie podmiotów, w interesie których składana jest petycja | Określenie przedmiotu petycji | Forma petycji | Termin i sposób załatwienia petycji | Wydział, zespół, samodzielne stanowisko, bądź jednostka organizacyjna rozpatrująca petycję | Uwagi |
|-----|---------------------|----------------------------------|---|--|-------------------------------|---------------|-------------------------------------|--|-------|
| 1.  | 2.                  | 3.                               | 4.  | 5.   | 6.                            | 7.            | 8.                                  | 9.   | 10.   |

