

ZARZĄDZENIE nr *4/2014*
Starosty Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego
z dnia *27. lutego 2014*.....

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu.**

Na podstawie § 44 ust. 2 oraz § 46 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kędzierzynie-Koźlu, będącego załącznikiem do Uchwały Nr L/376/2014 Rady Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego z dnia 28 stycznia 2014 r.

zarządzam, co następuje:

§1

Ustalam Instrukcję regulującą organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu składanych przez obywateli w interesie społecznym, w imieniu własnym albo w imieniu innej osoby, ale zawsze za jej wyraźną zgodą - stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2

Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 4

Traci moc Zarządzenie nr 19/2011 Starosty Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego z dnia 27 maja 2011 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.


STAROSTA
Małgorzata Tudał

Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu

Tryb postępowania w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

I. Klasyfikacja skarg i wniosków

1. Istotę skargi określa art. 227 kpa poprzez wskazanie jej przedmiotu.

Przedmiotem skargi wpływającej do Starostwa może być między innymi:

- a) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Urząd lub jego pracowników,
- b) naruszenie praworządności,
- c) naruszenie interesów skarżących,
- d) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Stosownie do art. 246 kpa, przedmiotem skargi może być także nienależyte rozpatrzenie wniosku wniosku bądź też niezadowolnienie wniosku w terminie określonym przez ustawę.

2. Wnioskiem może być wystąpienie jednostki lub grupy osób nie zawierające elementów krytycznych, ale zmierzające do wprowadzenia nowych rozwiązań w jakiejś dziedzinie lub do ulepszenia funkcjonowania podmiotów, do których jest skierowane. Wniosek może dotyczyć wszelkich spraw wchodzących w zakres zadań Starostwa Powiatowego w Kędzierzynie - Koźlu oraz jednostek organizacyjnych Powiatu.

3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg lub wniosków decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma. Prośby o pomoc lub interwencje w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane, jako petycje lub wystąpienia obywateli.

II. Tryb postępowania

1. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków wszczyna się z chwilą złożenia i przyjęcia skargi lub wniosku w Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu, a także za pomocą poczty elektronicznej, telefaksu i e-PUAP.

3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę lub wniosek sporządza z ich przyjęcia protokół.

4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia zgłoszenia, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy.

5. Protokół podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i pracownik przyjmujący zgłoszenie.

6. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik przyjmujący zgłoszenie przekazuje do Wydziału Ogólno-Organizacyjnego celem wpisania do rejestru skarg i wniosków.

7. Rejestracja skarg i wniosków:

a) polega na wpisaniu skargi lub wniosku do rejestru skarg i wniosków, który prowadzi Wydział Ogólno-Organizacyjny,

b) rejestracja jest prowadzona według dat wpływów.

8. Rejestracją oraz koordynowaniem rozpatrzenia skargi lub wniosku zajmuje się wyznaczony pracownik Wydziału.

9. Przyjmowanie skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu odbywa się codziennie w godzinach pracy.

10. Starosta Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego w sprawach skarg i wniosków przyjmuje interesantów w poniedziałek, w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰.

11. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.

12. Skargi na Starostę Powiatu i dyrektorów jednostek organizacyjnych Powiatu - są rozpatrywane przez Radę Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego.

13. Jeżeli skarga lub wniosek, zostały mylnie skierowane do Starostwa Powiatowego w Kędzierzynie-Koźlu, a powinny być zgodnie z właściwością rozpatrywane przez inne organy lub organizacje – powinny zostać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni przekazane organom właściwym, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego skargę lub wniosek.

14. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku odrębnych spraw, Wydział Ogólno-Organizacyjny sporządza ich odpisy lub kserokopie i przekazuje je niezwłocznie nie później jednak niż w terminie siedmiu dni / zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek/ celem rozpatrzenia - do właściwych wydziałów bądź jednostek organizacyjnych Powiatu. Może też wyznaczyć wydział lub jednostkę wiodącą. W razie wyznaczenia wydziału lub jednostki wiodącej obowiązek przekazania odpisów lub kserokopii skargi lub wniosku innym właściwym podmiotom oraz ogólny nadzór nad prawidłowym i terminowym rozpatrzeniem sprawy ciąży na wydziale wiodącym.

15. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do usunięcia braków w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nie usunięcie ich spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

16. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy, podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.

III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Zgodnie z zasadą szybkości postępowania, postępowanie skargowe nie powinno trwać dłużej, niż jest to niezbędne do rozpatrzenia skargi lub wniosku. Art. 237 § 1 kpa wskazuje maksymalny termin do załatwienia skargi lub wniosku. Zgodnie z nim skarga lub wniosek powinny być załatwione nie później niż w ciągu miesiąca, przy czym za początek biegu tego terminu należy uznać dzień otrzymania skargi lub wniosku przez Starostwo Powiatowe w Kędzierzynie-Koźlu.

2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do rozpatrzenia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi, a gdy jej rozpatrzenie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

3. O każdorazowym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w powyższych terminach podmiot rozpatrujący skargę lub wniosek - jest obowiązany zawiadomić wnoszącego sprawę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

IV. Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski

1. O sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę pisemnie.

2. Odpowiedź o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku powinna zawierać:

a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

b) datę odpowiedzi i wysyłki,

c) wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco)

d) podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wnioski. W Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu pisma o sposobie załatwienia skarg i wniosków podpisuje Starosta.. .

3. Odpowiedź o negatywnym rozpatrzeniu sprawy powinna zawierać uzasadnienie i pouczenie /zgodnie z kpa/.

4. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

V. Przechowywanie dokumentacji

Skargi i wnioski składane i przekazywane do Starostwa Powiatowego oraz związane z nimi dokumenty rejestruje i przechowuje Wydział Ogólno-Organizacyjny w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

VI. Nadzór i kontrola nad organizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. Nadzór w zakresie skarg i wniosków rozpatrywanych przez organy samorządu terytorialnego sprawuje Wojewoda.
2. Bieżący nadzór nad terminowością załatwienia skarg i wniosków oraz kompletnością i stroną formalną przekazywanej dokumentacji przez wydziały sprawuje Wydział Ogólno – Organizacyjny.
3. Za terminowość, rzetelność i prawidłowość merytoryczną załatwiania skarg i wniosków odpowiedzialność ponoszą kierownicy wydziałów.
4. W przypadku rażącego naruszenia przez kierowników ustalonych zasad załatwiania skarg i wniosków Starosta Powiatu wymierzy karę zgodnie z przepisami.
5. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Sekretarz Powiatu.