

Zarządzenie Nr 81...../2016
Starosty Wałbrzyskiego
z dnia 1 lipca..... 2016 roku

w sprawie : przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Wałbrzychu

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2016r., poz. 814), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) oraz § 14 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 20/2016 Zarządu Powiatu Wałbrzyskiego z dnia 26 lutego 2016 roku w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wałbrzychu, **zarządzam, co następuje:**

§ 1

1. Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego (Dział VIII – Skargi i Wnioski) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46).
2. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej i ustnej do protokołu w ramach przyjmowania obywateli w trybie przyjmowania skarg i wniosków.

§ 2

1. Starosta, Wicestarosta, Członek Zarządu przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków zgodnie z opracowanym harmonogramem, tj. **we wtorki w godzinach od 9.00 do 17.00.**
2. W przypadku jednoczesnej nieobecności osób, o których mowa w ust. 1, obywateli w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Sekretarz Powiatu lub Główny Specjalista Biura Obsługi i Spraw Obywatelskich.
3. W przypadku, gdy wtorek jest dniem ustawowo wolnym od pracy, dniem przyjmowania obywateli jest następny dzień roboczy.
4. Informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków umieszcza się:
 - 1) na tablicy ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Wałbrzychu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej,
 - 2) przekazuje podległym jednostkom organizacyjnym celem wywieszenia w siedzibie jednostki w widocznym miejscu.

Podpis
R

§ 3

O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje Sekretarz Powiatu dokonując jego kwalifikacji na podstawie treści pisma:

- 1) **skarga** – 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) **wniosek** – sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb ludności.

§ 4

Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, Starosty oraz kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, ewidencjonowane są w rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady i rozpatrywane przez Radę Powiatu, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, które rozpatruje Wojewoda.

§ 5

1. Skargi i wnioski odnoszące się do komórek organizacyjnych i pracowników Starostwa Powiatowego w Wałbrzychu oraz jednostek organizacyjnych Powiatu Wałbrzyskiego ewidencjonowane są w Rejestrze Skarg i Wniosków, zwanym dalej rejestrem.

2. Rejestr prowadzi i nadzoruje pracownik Biura Obsługi i Spraw Obywatelskich obsługujący Zarząd, który:

- 1) monitoruje terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków oraz udzielanie odpowiedzi,
- 2) dokonuje wysyłki zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
- 3) udziela klientom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, kieruje klientów do właściwego wydziału/biura lub organizuje przyjęcie klientów przez Starostę, Wicestarostę, Członka Zarządu lub Sekretarza,
- 4) opracowuje na potrzeby Rady i Zarządu okresowe analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

3. Rejestr skarg i wniosków zawiera:

- 1) liczbę porządkową,
- 2) datę wpływu,
- 3) imię i nazwisko zainteresowanego, nazwa instytucji, redakcji itp.,
- 4) adres zainteresowanego, instytucji, redakcji itp.,
- 5) przedmiot skargi/wniosku,
- 6) data zlecenia załatwienia,
- 7) komu zlecono załatwienie (do kogo skierowano skargę),
- 8) termin załatwienia,
- 9) data wpływu po załatwieniu,
- 10) sposób załatwienia,
- 11) data wysłania zawiadomienia,
- 12) kogo zawiadomiono,
- 13) uwagi.

Handwritten initials/signature

§ 6

1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, skarga lub wniosek przekazywane są do organu właściwego do jego rozpatrzenia bądź komórki organizacyjnej celem załatwienia.
2. Organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
4. Komórka organizacyjna odpowiedzialna za przygotowanie odpowiedzi na skargę lub wniosek przekazuje pracownikowi Biura Obsługi i Spraw Obywatelskich prowadzącemu rejestr, projekt odpowiedzi w ten sposób, że:
 - 1) jeden egzemplarz składany jest w wersji papierowej wraz z parafą radcy prawnego,
 - 2) drogą elektroniczną na adres starosta@powiat.walbrzych.pl.
5. Skarga może być zasadna lub niezasadna. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Starosta w odpowiedniej ilości egzemplarzy.

§ 7

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru stanowiącego **załącznik Nr 1** do niniejszego Zarządzenia, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

§ 8

Kierownicy komórek organizacyjnych ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwienie skargi lub wniosku.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Jacek Cichura

pod wzr
a...
...

Praca

