

STAROSTA WOŁOMIŃSKI
ul. Prądyńskiego 3
05-200 WOŁOMIN

Wołomin, dnia 27.04.2012

WOK.120.49...2012

ZARZĄDZENIE nr 120...49...1012
Starosty Wołomińskiego
z dnia 27...kwiecień...2012...

w sprawie trybu i organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r.o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późniejszymi zmianami) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 2

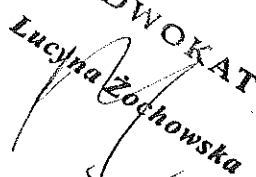
Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

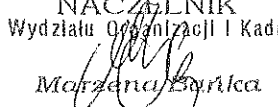
§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Piotr Uściński

ADWOKAT

Lucyna Łochowska

NACZELNIK
Wydziału Organizacji i Kadr

Małgorzata Byrka

INSTRUKCJA W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego (Dział VIII - Skargi i Wnioski), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).

I KLASYFIKACJA SKARG I WNIOSKÓW

1. O tym, czy pismo skierowane do Starostwa jest skargą, wnioskiem, czy podaniem decydują Starosta, Wicestarosta, Członek Zarządu lub Sekretarz Powiatu, kierując się obowiązującymi przepisami w tym zakresie:

a) skarga

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników; naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 kpa).

b) wniosek

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 kpa).

2. Prośby o pomoc lub interwencję w różnych sprawach indywidualnych powinny być traktowane jako podania obywateli lub wystąpienia obywateli.

3. O tym, czy pismo należy zakwalifikować jako skargę, wniosek lub podanie decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.

4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla organu rozpatrującego skargę lub wniosek wiążące.

5. W uzasadnionych przypadkach można zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, że bez ujawnienia jego danych rozpatrzenie tej skargi lub wniosku jest niemożliwe.

II PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, w tym przy użyciu telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.

3. Wszystkie pisemne wystąpienia powinny być kierowane przez Kancelarię do Sekretarza Powiatu, który ustala, czy pismo zawiera skargę, wniosek, czy jest podaniem w indywidualnej sprawie.

4. Rejestracja skarg i wniosków następuje w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Organizacji i Kadr.

5. Załatwianie skarg i wniosków w terminach określonych przepisami prawa (art. 35 kpa) koordynuje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Kadr.

6. Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg i wniosków odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Starostwa oraz jednostek organizacyjnych powiatu. Skargi te rozpatruje Starosta, Wicestarosta, Członek Zarządu lub bezpośredni przełożeni.

7. Skargi dotyczące Zarządu Powiatu, Starosty i kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży i innych jednostek organizacyjnych powiatu, za wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Powiatu i rozpatrywane przez Radę Powiatu.

8. Jeżeli w piśmie zawierającym skargę lub wniosek znajduje się prośba o indywidualne spotkanie ze Starostą, Wicestarostą lub Członkiem Zarządu, informację zainteresowanemu o terminie ustalonego spotkania przesyła niezwłocznie Wydział Obsługi Zarządu - Sekretariat.

9.1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:

a) Starostę – poniedziałki w godz. 15⁰⁰ – 17⁰⁰

b) Wicestarostę – poniedziałki w godz. 15⁰⁰ – 17⁰⁰

c) Członka Zarządu – poniedziałki w godz. 15⁰⁰ – 17⁰⁰

d) Naczelnicy, Kierownicy komórek organizacyjnych – od poniedziałku do piątku
w godzinach pracy Urzędu

2. W uzasadnionych przypadkach Starosta może przyjmować w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki do godz. 18⁰⁰, po uprzednim umówieniu interesanta.

10. 1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, należy skargę lub wniosek przyjąć, sporządzając z jej przyjęcia protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 37/2011 Starosty Wołomińskiego z dnia 18 marca 2011r.

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

3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia, imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis sprawy. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku pracownik Wydziału Organizacji i Kadr wpisuje do rejestru skarg i wniosków.

11. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący.

12. Protokół z przyjęcia indywidualnej prośby o pomoc lub interwencję rejestruje się w dzienniku kancelaryjnym Starostwa i nadaje tryb załatwiania ustalony przez przyjmującego prośbę.

III. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Jeżeli skarga lub wniosek złożony do Starostwa dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, rozpatrzeniu podlega skarga lub wniosek w części dotyczącej właściwości Starostwa, a pozostałe przekazuje się niezwłocznie (nie później niż w ciągu 7 dni od daty wpływu) właściwym organom, z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
2. Skargi lub wnioski adresowane do właściwego organu, a przesłane w odpisie do Starostwa nie są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. Odpisy skarg i wniosków oraz związane z nimi dokumenty przechowywane są przez wydziały merytoryczne.
3. Jeżeli Starostwo nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Kadr zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od daty wpływu, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, powiadamiając o tym wnoszącego, albo wskazać mu właściwy organ.
4. Jeżeli skarga lub wniosek nie zostały wniesione do organu właściwego, a z treści skargi lub wniosku nie można ustalić adresata, lub kiedy z treści wynika, że adresatem są organy wymiaru sprawiedliwości, należy skargę lub wniosek odesłać wnoszącemu w terminie 7 dni od daty wpływu, z odpowiednim wyjaśnieniem.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
6. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska i adresu, tzw. anonimy podlegają rozpatrzeniu wyłącznie wówczas, gdy uzasadnia to interes społeczny.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie 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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
8. Zgodnie z art. 237 § 1 kpa. organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w ciągu jednego miesiąca.
9. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone niezwłocznie, a odpowiedź wysłana do skarżącego w terminie do 14 dni.
10. Jeżeli do sporządzenia odpowiedzi na skargę lub wniosek niezbędne jest wyjaśnienie komórki organizacyjnej Starostwa lub podległej jednostki, pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków przekazuje kopię protokołu z przyjęcia ustnego lub kopię pisma zawierającego skargę lub wniosek do odpowiedniego adresata oraz określa termin na udzielenie wyjaśnienia. Wyznaczony termin powinien uwzględniać konieczność sporządzenia projektu odpowiedzi dla skarżącego i uzyskania akceptu odpowiedniego organu (Starosty, Wicestarosty lub Członka Zarządu).

11. 1. Obowiązkiem komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga lub wniosek jest przekazanie do Wydziału Organizacji i Kadr **projektu odpowiedzi** w terminie określonym przez pracownika Wydziału Organizacji i Kadr, przekazującego kopię skargi lub wniosku, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania kopii.

2. W przypadku, gdy termin udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek, określony w ust. 9. upływa wcześniej, wiążąca dla przekazania projektu odpowiedzi jest data wcześniejsza.

3. Sekretarz Powiatu akceptuje treść odpowiedzi przed przekazaniem do podpisu Starosty, Wicestarosty lub Członka Zarządu.

12. Zgodnie z art.237 § 2 kpa. posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, 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.

13. 1. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy (art. 36 kpa).

2. Pismo w sprawie wskazania nowego terminu załatwienia skargi lub wniosku przygotowuje zobowiązany do przygotowania projektu odpowiedzi. Pismo sporządza się w dwóch egzemplarzach z przeznaczeniem dla skarżącego i pracownika koordynującego rozpatrywanie spraw i wniosków.

14. W stosunku do osób winnych naruszenia obowiązujących terminów załatwiania spraw przewiduje się stosowanie kar porządkowych i dyscyplinarnych (art.38 kpa).

IV. SPOSÓB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI I WNIOSKI

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego (art. 237 kpa).

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przygotowuje się w dwóch egzemplarzach z przeznaczeniem dla skarżącego i pracownika koordynującego rozpatrywanie skarg i wniosków.

3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać :

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wskazanie w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie, negatywnie lub wyjaśniająco),
- podpis z podaniem nazwiska, imienia i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (art. 238 § 1 kpa).

4. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowe uzasadnienie - faktyczne i prawne (art. 238 § 1 kpa).

5. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący nie wnosi nowych okoliczności w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z

odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez powiadamiania skarżącego (art. 239 § 1 kpa).

6. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

V. SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI

1. Skargi i wnioski składane i przekazywane do Starostwa oraz związane z nimi pisma oraz inne dokumenty rejestruje i przechowuje Wydział Organizacji i Kadr w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych - skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem 151. Rejestr skarg i wniosków oraz skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio posiadają kategorię archiwalną A. Pozostała dokumentacja związana z przekazaniem do załatwienia wg właściwości – BE5 i oznacza dokumentację o czasowym znaczeniu praktycznym, która po upływie 5 lat podlega brakowaniu.

VI. NADZÓR I KONTROLA NAD ROZPATRYWANIEM I ZAŁATWIANIEM SKARG I WNIOSKÓW

1. Wojewoda sprawuje nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez organy samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne (art. 258 § 1 pkt.5).
2. Naczelnik Wydziału Organizacji Kadr dokonuje co najmniej raz w roku, za okres roku poprzedniego ocenę sposobu załatwiania skarg i wniosków i przekazuje ją Sekretarzowi Powiatu.
3. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg, wniosków i listów prowadzi Naczelnik Wydziału Organizacji i Kadr, a wynikające wnioski przedstawia Sekretarzowi Powiatu.

SCHEMAT POSTĘPOWANIE PODCZAS PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

