

**ZARZĄDZENIE NR 20.2013
STAROSTY OPATOWSKIEGO**

z dnia 14 maja 2013 r.

**w sprawie wprowadzenia zasad przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie
Powiatowym w Opatowie**

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

§ 1. Wprowadza się zasady przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie, zwane dalej "zasadami", zgodnie z treścią załącznika nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórkom organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie, a nadzór nad realizacją powierza się kierownikowi Wydziału Organizacji i Nadzoru.

§ 3. Traci moc zarządzenie nr 4/99 z dnia 29 stycznia 1999 r.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Starosta Opatowski

mgr Bogusław Włodarczyk

Zasady przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie

§ 1. Zasady przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie, zwanym dalej "urzędem", zostały opracowane w oparciu o:

- 1) ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267), zwane dalej kpa;
- 2) rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 2. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do urzędu oraz wnoszone ustnie do protokołu podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków, nad którym nadzór i kontrolę sprawuje Wydział Organizacji i Nadzoru.

§ 3. Kwalifikacji skarg i wniosków dokonuje się stosownie do zawartej w nich treści, zgodnie z przepisami Działu VIII kpa.

§ 4. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych czynności, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący zgłaszającego skargę lub wniosek o wynikach rozpatrzenia.

§ 5. 1. Starosta przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 11:00 do 14:00 lub w innych wyznaczonych terminach, wcześniej uzgodnionych z sekretariatem.

2. Wicestarosta, sekretarz i kierownicy komórek organizacyjnych przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 9:00 do 14:00.

3. Codziennie w godzinach pracy - obywateli w sprawach skarg i wniosków przyjmują pracownicy komórek organizacyjnych.

4. Starosta i wicestarosta przyjmują pracowników urzędu, jednostek organizacyjnych powiatu oraz powiatowych służb, inspekcji i straży, a także podmiotów wykonujących zadania powiatu, w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 14:00 do 15:00.

5. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez starostę, wicestarostę, sekretarza, kierowników komórek organizacyjnych winny być podane do wiadomości publicznej oraz umieszczone na tablicach ogłoszeń w siedzibie urzędu, jednostek organizacyjnych powiatu, a także podmiotach wykonujących zadania powiatu oraz powiatowych służb, inspekcji i straży.

§ 6. Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków, o których mowa w §5 ust. 1 i 4, podlegają wpisowi do rejestru prowadzonego przez stanowisko obsługi sekretariatu w Wydziale Organizacji i Nadzoru, który:

- 1) prowadzi rejestr przyjęć obywateli, zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszych zasad;
- 2) sporządza protokół, gdy sprawa posiada znamiona skargi lub wniosku, zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszych zasad;
- 3) przekazuje protokół do kierownika Wydziału Organizacji i Nadzoru, który realizuje dyspozycje starosty, wicestarosty i przekazuje je do wykonania merytorycznej komórce.

§ 7.1. Skargi i wnioski wpływające od obywateli lub składane bezpośrednio w urzędzie do protokołu są ewidencjonowane w rejestrze prowadzonym przez Wydział Organizacji i Nadzoru, zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

2. Kierownicy komórek organizacyjnych zapewniają ewidencję przyjęć obywateli w podległych im komórkach.

3. W przypadku, gdy korespondencja, której treść wskazuje na skargę albo wniosek, wpłynie bezpośrednio do komórki organizacyjnej, komórka ta jest obowiązana do niezwłocznego przekazania skargi albo wniosku do kierownika Wydziału Organizacji i Nadzoru, celem zarejestrowania w rejestrze, o którym mowa w ust. 1.

4. W przypadku zgłoszenia do pracownika urzędu skargi albo wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, według wzoru określonego w załączniku nr 2 do niniejszych zasad, celem przekazania sprawy niezwłocznie do rozpatrzenia wg właściwości.

§ 8.1. Zarejestrowaną skargę albo wniosek, o których mowa w §7, Wydział Organizacji i Nadzoru przesyła do rozpatrzenia:

- 1) właściwym merytorycznie komórkom organizacyjnym urzędu;
- 2) właściwym organom lub instytucjom.

2. W przypadku, gdy akta spraw są tworzone w Wydziale Organizacji i Nadzoru jako komórce merytorycznej, informuje komórki współpracujące przy załatwieniu sprawy o znaku prowadzonej przez siebie sprawy.

§ 9. W przypadku, gdy skarga dotyczy działalności kilku komórek organizacyjnych starosta, może powołać zespół i wyznaczyć koordynatora celem zbadania zasadności zarzutów podnoszonych w skardze. Na podstawie zebranych materiałów z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego koordynator udziela zbiorczej odpowiedzi skarżącemu.

§ 10. Kierownik Wydziału Organizacji i Nadzoru:

- 1) sprawuje bezpośredni nadzór nad terminowością i sposobem załatwiania skarg i wniosków przez merytoryczne komórki organizacyjne urzędu;
- 2) przygotowuje roczną analizę sposobu załatwiania skarg i wniosków;
- 3) opracowuje i przedkłada staroście do zaakceptowania roczną informację o liczbie wpływających skarg i wniosków oraz sposobie ich załatwienia.

§ 11. Kierownicy komórek organizacyjnych urzędu zobowiązani są do:

- 1) nadzoru i kontroli przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w komórkach organizacyjnych urzędu oraz w jednostkach organizacyjnych podporządkowanych staroście lub przez niego nadzorowanych - każdy w zakresie swego działania;
- 2) terminowego, rzetelnego i bezstronnego załatwiania skarg i wniosków zgodnie z przepisami kpa;
- 3) przygotowania odpowiedzi, informacji lub wyjaśnień dotyczących załatwienia skargi albo wniosku;
- 4) przekazywania kierownikowi Wydziału Organizacji i Nadzoru do 15 stycznia każdego roku ocen załatwiania skarg i wniosków oraz przyjęć obywateli w roku poprzednim, które powinny zawierać:
 - a) charakterystykę ilościową i tematyczną załatwiania skarg i wniosków,
 - b) sposób załatwienia skarg i wniosków,
 - c) terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia,
 - d) charakterystykę ilościową i tematyczną przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków;
- 5) załatwiania skarg i wniosków pracowników zgodnie z ich merytorycznym zakresem działania;

- 6) wyciągania wniosków wynikających ze skarg, celem usprawnienia działalności jednostki lub komórki;
- 7) zapewnienia prawnego i faktycznego uzasadnienia odpowiedzi w przypadku negatywnego załatwiania skargi;
- 8) podejmowania działań zmierzających do ograniczenia źródeł powstania skargi.

§ 12. Pracownicy urzędu, którzy z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwili skargi lub wniosku podlegają odpowiedzialności przewidzianej w przepisach szczególnych.

Załącznik Nr 1 do zasad przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie

WZÓR

Rejestr przyjęć obywateli

L.p.	Data dd/mm/rok	Imię i nazwisko adres	Treść sprawy	Przyjął obywatela	Uwagi
1	2	3	4	5	6

Załącznik Nr 2 do zasad przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie

WZÓR

Opatów, dnia

.....

/pieczęć firmowa/

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA USTNIE WNIESIONEJ SKARGI/WNIOSKU**

W dniu..... do Starostwa Powiatowego w Opatowie zgłosił/a się:

Pan/Pani.....

zamieszkały w..... przy ul.....,
oświadczając, iż wnosi ustnie skargę¹/wniosek²:

.....
.....
.....

Wnioskodawca ustnie podał uzasadnienie swojej skargi/wniosku:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia skarg i wniosków.

Protokół odczytano wnoszącemu podanie.

Omówienie skreśleń i poprawek:

.....

/podpis wnoszącego podanie/

.....

/podpis osoby przyjmującej podanie/

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 sprawy. (art. 227 KPA).

² Przedmiotem **wniosku** mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wznowienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. (art. 241 KPA).

Załącznik Nr 3 do zasad przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie

WZÓR

Rejestr skarg i wniosków

L.p.	Data wpływu lub przyjęcia skargi lub wniosku	Imię i nazwisko oraz adres wnoszącego skargę bądź instytucję	Przedmiot skargi lub wniosku	Data zlecenia załatwienia sprawy
1	2	3	4	5