

ZARZĄDZENIE NR 64./2015

Starosty Bielskiego

z dnia 30 września 2015 roku

w sprawie : zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Bielsku-Białej oraz w jednostkach organizacyjnych Powiatu Bielskiego.

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2015r. poz. 1445), Działu VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2013 roku poz. 267 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Bielsku-Białej oraz w jednostkach organizacyjnych Powiatu Bielskiego - stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się naczelników wydziałów oraz kierowników powiatowych jednostek organizacyjnych do przestrzegania postanowień zawartych w zasadach.

§ 3

Koordynowanie spraw dotyczących przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków powierza się Naczelnikowi Wydziału Organizacji i Nadzoru.

§ 4

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 5

Traci moc Zarządzenie Starosty Bielskiego Nr 29/2007 z dnia 9 maja 2007 roku w sprawie : zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Bielsku-Białej oraz w jednostkach organizacyjnych powiatu, zmienione Zarządzeniem: Nr 66/2007 z dnia 4 października 2007 roku oraz Zarządzeniem : Nr 18/2012 z dnia 19 marca 2012 roku.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Andrzej Pionka

ZASADY

**organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Bielsku Białej oraz w jednostkach
organizacyjnych Powiatu Bielskiego.**

ROZDZIAŁ I

Organizacja przyjęć w sprawach skarg i wniosków.

1. W Starostwie Powiatowym osoby wnoszące skargi i wnioski przyjmowane są:
 - a) przez członków Zarządu Powiatu – w każdy wtorek, w godzinach od 12.00 do 16.00,
 - b) przez Sekretarza Powiatu, naczelników wydziałów i równorzędnych komórek organizacyjnych – codziennie w godzinach pracy Starostwa,
 - c) przez wszystkich pracowników – codziennie w godzinach pracy Starostwa.
2. Kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu oraz ich zastępcy przyjmują w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.
3. Wywieszenie w widocznych miejscach informacji o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków zapewniają:
 - a) Sekretarz Powiatu,
 - b) kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu – w siedzibach jednostek, którymi kierują.
4. Kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu zapewniają ponadto uwidocznienie w swych siedzibach informacji o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez członków Zarządu Powiatu.

5. Kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu zapewniają prowadzenie ewidencji przyjęć w sprawach skarg i wniosków (zał. Nr 1), która powinna zawierać rubryki dla wpisania następujących danych:
 - a) data przyjęcia interesanta,
 - b) imię, nazwisko i miejsce jego zamieszkania,
 - c) przedmiot wniesionej sprawy
 - d) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika, któremu powierzono załatwienie sprawy,
 - e) sposób załatwienia sprawy.
6. Ewidencję przyjęć osób w sprawach skarg i wniosków przez członków Zarządu Powiatu i naczelników wydziałów prowadzą właściwe sekretariaty.

ROZDZIAŁ II

Rejestrowanie skarg i wniosków.

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Wydział Organizacji i Nadzoru.
2. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie wniesione do Starostwa Powiatowego na piśmie i ustnie do protokołu skargi i wnioski.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół (zał. Nr 2), który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje sprawy, wpisując odręcznie kolejny numer z rejestru i dwie ostatnie cyfry roku, w którym skargę lub wniosek zarejestrowano. Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków poprzez prowadzenie stałego monitoringu w tym zakresie.
5. Na podstawie wpisu do rejestru skarg i wniosków, pracownik prowadzący ww. rejestr zakłada sprawę zgodnie z zasadami wymienionymi w instrukcji kancelaryjnej, równocześnie nanosząc znak sprawy w prawej górnej części pisma. Skarga lub wniosek przekazywane są do załatwienia odpowiedniemu wydziałowi lub równorzędnej komórce organizacyjnej poprzez przekazanie dokumentacji w wersji papierowej oraz udostępnienie sprawy w systemie elektronicznego obiegu dokumentów.

Całość dokumentacji związanej z załatwieniem danej skargi lub wniosku w wydziale lub równorzędnej komórce organizacyjnej powinna być oznaczona numerem sprawy przypisanym przez prowadzącego rejestr skarg i wniosków pracownika.

6. Za właściwą kwalifikację oraz niezwłoczne zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do wydziałów lub innych komórek organizacyjnych – odpowiadają naczelnicy wydziałów lub osoby zajmujące stanowiska równorzędne. Wątpliwości czy sprawy mają charakter skargi lub wniosku rozstrzyga Sekretarz Powiatu, który decyduje o ich zarejestrowaniu w rejestrze oraz przekazaniu do merytorycznego załatwienia właściwej komórce organizacyjnej Starostwa.
7. Rejestrem nie są objęte skargi:
 - a) których treść w całości wyczerpuje dyspozycje art. 233 i art. 235 Kodeksu postępowania administracyjnego,
 - b) których adresatami były inne instytucje, a do Starostwa Powiatowego skierowane zostały do wiadomości ich kopie,
 - c) nie zawierające nazwiska i adresu skarżącego.
8. Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu oraz Starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych powiatu, po zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków, przekazywane są do Biura Rady.

Jeżeli skarga dotyczy spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, przekazywana jest do Wojewody lub właściwego organu wyższego stopnia.
9. Jednostki organizacyjne powiatu prowadzą – każda w swoim zakresie – rejestry skarg i wniosków oznaczone odpowiednim symbolem liczbowym, przewidzianym w jednolitym rzeczowym wykazie akt.
10. Wątpliwości, czy przedstawione pisemnie lub ustnie sprawy mają charakter skargi lub wniosku i czy jako takie podlegają rejestracji w jednostkach organizacyjnych powiatu – rozstrzygają ich kierownicy.

ROZDZIAŁ III

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

1. Wydziały i równorzędne komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego, jednostki organizacyjne powiatu rozpatrują i załatwiają skargi i wnioski zgodnie ze swymi kompetencjami w trybie i terminach wynikających

z przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 roku poz. 267 z późn. zm.).

2. Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, Starosty a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych powiatu rozpatruje Rada Powiatu, z wyjątkiem skarg w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej.
3. Pracownicy wszystkich jednostek organizacyjnych wymienionych w punkcie 1 winni niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków podlegają odpowiedzialności służbowej.
4. W przypadku gdy skarga lub wniosek dotyczy zakresu działania kilku komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego – Sekretarz Powiatu ustala komórkę wiodącą odpowiedzialną za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie informacji o jej załatwieniu wszystkim zainteresowanym. Komórki organizacyjne współdziałające w załatwieniu skargi lub wniosku odpowiadają w równym stopniu za właściwe merytoryczne i terminowe ich rozpatrzenie.
5. Wydziały i równorzędne komórki organizacyjne przekazują całość dokumentacji związanej z załatwieniem skargi lub wniosku do wydziału Organizacji i Nadzoru, do pracownika prowadzącego centralny rejestr skarg i wniosków.

ROZDZIAŁ IV

Analiza i ocena przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

1. Naczelnicy wydziałów Starostwa Powiatowego i kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu przesyłają do Wydziału Organizacji i Nadzoru roczne informacje o sposobie rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Na podstawie informacji z wydziałów i jednostek organizacyjnych Wydział Organizacji i Nadzoru sporządza po upływie każdego roku analizę dotyczącą ilości, problematyki i sposobu załatwiania skarg i wniosków - i przedstawia ją Zarządowi Powiatu.

Załącznik Nr 1

Ewidencja osób zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków.

[illegible]

PROTOKÓŁ

Przyjęcia podania - skargi - wniosku - petycji wniesionego(ej) ustnie *)
w dniu 20 r. w Starostwie Powiatowym w Bielsku-Białej

Pani/Pan.....

zamieszkała(y)w.....ul.....

wnosi ustnie do protokołu następujące (a) podanie - skargę - wniosek - petycję *):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

.....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody - wnosi o przesłuchanie następujących świadków):

.....
.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe)

(podpis wnoszącego lub osoby upoważnionej).

Propozycja odnośnie sposobu rozpatrzenia sprawy:.....

.....

Oznaczenie Wydziału rozpatrującego sprawę:

Termin rozpatrzenia:

*) niepotrzebne skreślić

(podpis przyjmującego)