

**Zarządzenie Nr 79/12
Starosty Stargardzkiego
z dnia 20 sierpnia 2012 r.**

**w sprawie zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg
i wniosków stron.**

Na podstawie § 34 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim uchwalonego uchwałą Nr III/35/10 Rady Powiatu w Stargardzie Szczecińskim z dnia 29 grudnia 2010 r., ustala się zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron, w Starostwie Powiatowym w Stargardzie Szczecińskim, w następującym brzmieniu:

**Rozdział 1
Skargi i Wnioski**

§ 1. 1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadania przez organ albo przez jego pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

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

3. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, bądź ustne zgłoszenie do protokołu, a nie jego forma.

**Rozdział 2
Organy właściwe do rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 2. 1. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności Rady Powiatu jest Wojewoda, a w zakresie spraw finansowych – Regionalna Izba Obrachunkowa.

2. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności organów wykonawczych Powiatu, w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, jest Wojewoda.

3. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, jest Rada Powiatu.

Rozdział 3

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres : Starostwo Powiatowe w Stargardzie Szczecińskim, ul. Skarbowa1, 73-110 Stargard Szczeciński,
- 2) pisemnie do dziennika podawczego w kancelarii Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim (parter) w dniach pracy urzędu w godzinach 8.00 do 16.00,
- 3) faksem na nr: 0 91 4804 801,
- 4) pocztą elektroniczną na adres: starostwo@powiatstargardzki.pl,
- 5) ustnie do protokołu według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszego protokołu.

§ 4. Skargi i wnioski wnoszone pisemnie i drogą elektroniczną muszą zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.

§ 5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

Rozdział 4

Przyjęcia Obywateli w sprawie skarg i wniosków

§ 5. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez :

- 1) Starostę, bądź osoby przez niego upoważnione w każdy poniedziałek w godz. od 14³⁰ do 16¹⁵;
- 2) Kierowników komórek organizacyjnych codziennie w godzinach pracy Starostwa.

Rozdział 5

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 6.1. Wpływające skargi i wnioski, w tym skargi na Starostę i Zarząd Powiatu przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków.

2. Wydział Audytu i Kontroli:

- 1) koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków,
- 2) dokonuje rejestracji skargi lub wniosku,
- 3) nadzoruje terminowość ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi,
- 4) w przypadku, gdy Starostwo nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje się ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazując mu właściwy organ.

3. Wydział Audytu i Kontroli rozpatruje skargę lub przekazuje ją komórce organizacyjnej Starostwa do rozpatrzenia wg właściwości.

§ 7. Rejestr skarg i wniosków, o którym mowa § 6 ust. 1, obejmuje:

- 1) numer ewidencyjny sprawy;

- 2) datę wpływu;
- 3) imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego;
- 4) przedmiot skargi (wniosku);
- 5) datę zlecenia załatwienia skargi (wniosku) i nazwisko osoby odpowiedzialnej za jej załatwienie;
- 6) informacje o przekazaniu skargi (wniosku) do załatwienia do innego wydziału lub innego organu;
- 7) obowiązujący termin załatwienia skargi (wniosku);
- 8) datę załatwienia skargi (wniosku);
- 9) sposób załatwienia skargi (wniosku);
- 10) datę wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi (wniosku);
- 11) rozdzielnik – kogo zawiadomiono o sposobie załatwienia skargi (wniosku);
- 12) uwagi.

§ 8.1. Z przeprowadzonych czynności rozpatrzenia skargi lub wniosku sporządza się protokół badania.

2. Protokół, o którym mowa w ust. 1 obejmuje w szczególności:

- 1) oznaczenie podmiotowe wnoszącego skargę lub wniosek,
- 2) oznaczenie przedmiotowe skargi lub wniosku,
- 3) oznaczenie komórki przeprowadzającej rozpatrzenie skargi lub wniosku,
- 4) opis stanu faktycznego badanej skargi lub wniosku,
- 5) ustalenie stanu prawnego,
- 6) porównanie stanu faktycznego ze stanem prawnym,
- 7) ustalone wnioski wynikające z rozpatrzenia skargi lub wniosku,
- 8) podpis dyrektora wydziału rozpatrującego skargę lub wniosek.

3. Protokół z przeprowadzenia czynności rozpatrzenia skargi lub wniosku przekazuje się Staroście za pośrednictwem dyrektora Wydziału Audytu i Kontroli.

§ 9.1. Wpływające do Starostwa skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 1 w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

3. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 10.1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że w przypadku gdy skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

2. Przygotowany projekt odpowiedzi przedkłada się dyrektorowi Wydziału Audytu i Kontroli celem parafowania.

§ 11. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do Wydziału Audytu i Kontroli. W aktach komórki merytorycznej pozostawia się kopie tych dokumentów.

Rozdział 6

Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 12. 1. Starosta podpisuje odpowiedzi na skargi na dyrektorów komórek organizacyjnych.

2. Wicestarosta lub Członkowie Zarządu podpisują odpowiedzi na skargi lub wnioski dotyczące działalności podporządkowanych służbowo kierowników komórek organizacyjnych oraz kierowników jednostek organizacyjnych powiatu.

§ 13. Szczegółowe zasady podpisywania, parafowania pism i dokumentów określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego oraz obowiązująca instrukcja kancelaryjna.

Rozdział 7

Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 14.1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym regulaminie sprawuje dyrektor Wydziału Audytu i Kontroli.

2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego regulaminu sprawuje Starosta.

Rozdział 8

Postanowienia końcowe

§ 15. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 16. Traci moc Zarządzenie Nr 7/11 Starosty Stargardzkiego z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron.

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 20 sierpnia 2012 r.

STAROSTA
Waldemar Gil

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi – wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniuw.....

(nazwa organu)

Pani (Pan).....

zamieszkała (y) w.....ul.....nr.....

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek ^x o następującej treści :

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany .
Protokół sporządził:

.....

Podpis wnoszącego:

.....

^x – niepotrzebne skreślić.

