

**Zarządzenie Nr 29/17
Starosty Stargardzkiego
z dnia 16 lutego 2017 r.**

w sprawie zasad i trybu załatwiania skarg i wniosków stron

Na podstawie § 32 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Stargardzie uchwalonego uchwałą Nr 1378/16 Zarządu Powiatu Stargardzkiego z dnia 30 grudnia 2016 r., ustala się zasady i tryb załatwiania skarg i wniosków stron, w Starostwie Powiatowym w Stargardzie, 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**

§ 3.1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: Starostwo Powiatowe w Stargardzie, ul. Skarbowa 1, 73-110 Stargard,
- 2) pisemnie do dziennika podawczego w kancelarii Starostwa Powiatowego w Stargardzie (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 zarządzenia.

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

3. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek obowiązany jest niezwłocznie nie później niż następnego dnia przekazać go bezpośredniemu przełożonemu.

Rozdział 4

Przyjęcia Obywateli w sprawie skarg i wniosków

§ 4. 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 w poniedziałki w godzinach pracy Starostwa.

Rozdział 5

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 5.1. 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. Rejestr skarg i wniosków, o którym mowa w 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.

§ 6.1. Nie podlegają rejestracji pisma skierowane do wiadomości Starostwa Powiatowego jeśli nie jest on organem właściwym do rozpatrywania skarg lub wniosków.

2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Ze względu na wagę podnoszonych spraw Starosta może podjąć decyzję o zbadaniu skargi lub wniosku anonimowej.

§ 7.1. 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.

2. Wydział Audytu i Kontroli rozpatruje skargę lub wniosek.

3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego wyjaśnienia sprawy, Wydział Audytu i Kontroli przekazuje ją komórce organizacyjnej Starostwa do wyjaśnienia.

4. Wydział Audytu i Kontroli na podstawie wyjaśnień przygotowanych przez komórki organizacyjne Starostwa przekazuje odpowiedź do podpisu staroście stargardzkemu.

§ 8.1. 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.

§ 9. Niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od otrzymania skargi lub wniosku należy powiadomić posła, senatora i radnego, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej rozpatrzenie wymaga zebrania dowodów, informacji i wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia

§ 10.1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
- 3) podpis Starosty lub osoby przez niego upoważnionej do załatwienia skargi z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego.

3. Zawiadomienie sporządzone w formie dokumentu elektronicznego powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

4. 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.

§ 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.

§ 12. Przepisy Rozdziału 5 § 7 ust. 3 i 4 mają zastosowanie do składanych wyjaśnień i stanowisk w zakresie skarg dotyczących zadań lub działalności zarządu powiatu, starosty a także kierowników jednostek organizacyjnych.

Rozdział 6

Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 13.1. Starosta podpisuje odpowiedzi na skargi lub wnioski dotyczące działalności podporządkowanych służbowo:

- 1) kierowników komórek organizacyjnych, wicestarosty, członków zarządu oraz sekretarza i skarbnika,
- 2) sekretarzowi oraz skarbnikowi kierowników 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.

§ 14. 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

§ 15.1. 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

§ 16. 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.

§ 17. Traci moc Zarządzenie Nr 16/13 Starosty Stargardzkiego z dnia 1 lutego 2013 r. w sprawie zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron.

§ 18. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2017 r.

STAROSTA
Ireneusz Rogowski

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 .

Podpis wnoszącego:

Protokół sporządził:

.....

.....

^x – niepotrzebne skreślić.