

ZARZĄDZENIE NR 95/2019
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 29 lipca 2019 r.

w sprawie zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 511) w związku z art. 223 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.) i rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustalam zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) rozporządzeniu – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 2) Starości – należy przez to rozumieć Starostę Raciborskiego;
- 3) Starostwie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Raciborzu;
- 4) kierownika komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć naczelników wydziałów, kierowników referatów, przewodniczących zespołów, pełnomocników biur oraz osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach pracy, jeżeli przepisy szczególne tak stanowią;
- 5) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury Starostwa, w szczególności: wydział, referat, zespół, biuro oraz samodzielne stanowisko pracy;
- 6) wyznaczonym pracownikowi – należy przez to rozumieć pracowników zatrudnionych na wieloosobowym stanowisku pracy ds. obsługi organów powiatu Wydziału Organizacyjnego;
- 7) EZD – należy przez to rozumieć informatyczny system do rejestracji spraw i dokumentów wykorzystywany w Starostwie.

Rozdział 2.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Skargi i wnioski w Starostwie przyjmują:

- 1) Starosta, Wicestarosta i Członek Zarządu w każdy czwartek w godzinach od 14.00 do 16.00, po uprzednim umówieniu spotkania w sekretariacie Starostwa przy Placu Stefana Okrzei 4a (I piętro, pokój nr 10);
- 2) kierownicy oraz pracownicy komórek organizacyjnych Starostwa w zakresie swoich kompetencji codziennie w godzinach pracy Starostwa.

2. Informację, o której mowa w ust. 1 pkt 1 umieszcza się w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu Raciborskiego.

§ 4. Skargi i wnioski wnoszone są w sposób, o którym mowa w § 5 rozporządzenia.

§ 5. 1. Ze skarg i wniosków wnoszonych w formie ustnej sporządza się protokół.

2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik do zarządzenia.

Rozdział 3.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 6. 1. Wniesione skargi i wnioski rejestrowane są w Biurze Obsługi Klienta w systemie EZD, a następnie przekazywane są do sekretariatu Starostwa.

2. Skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio w komórkach organizacyjnych Starostwa przekazywane są niezwłocznie do Biura Obsługi Klienta celem rejestracji w systemie EZD.

§ 7. Starosta, a w czasie jego nieobecności Wicestarosta lub Członek Zarządu dekretuje wniesione skargi i wnioski do Sekretarza Powiatu.

§ 8. Wniesione skargi i wnioski Sekretarz Powiatu niezwłocznie przekazuje wyznaczonemu pracownikowi, celem zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków oraz podjęcia niezbędnych czynności zmierzających do zbadania i wyjaśnienia sprawy.

§ 9. Jeżeli pismo budzi wątpliwości co do kwalifikacji, wyznaczony pracownik zwraca się ustnie lub pisemnie do radcy prawnego celem konsultacji prawnej w tym zakresie.

§ 10. 1. W rozpatrywaniu skargi i wniosku uczestniczy kierownik komórki organizacyjnej, z działalnością której związana jest sprawa poprzez:

- 1) udzielanie wszechstronnych wyjaśnień;
- 2) ustosunkowanie się do zarzutów;
- 3) przedstawienie dokumentacji;
- 4) zaproponowanie oraz podjęcie w określonym terminie adekwatnych działań co do stwierdzonych nieprawidłowości.

2. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych Starostwa Sekretarz Powiatu wskazuje komórkę wiodącą, która po zebraniu niezbędnych materiałów i stanowisk udziela wyjaśnień.

§ 11. Po przeprowadzeniu wszechstronnego postępowania wyjaśniającego wyznaczony pracownik przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, stanowiący zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i po zaakceptowaniu przez Sekretarza Powiatu, przekazuje Staroście.

§ 12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przekazanie skargi lub wniosku do rozpatrzenia organowi właściwemu podpisuje Starosta, a w czasie jego nieobecności Wicestarosta lub Członek Zarządu.

§ 13. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego (wnioskującego) oraz kierownika komórki organizacyjnej, z działalnością której związana jest treść skargi lub wniosku przy użyciu EZD.

§ 14. Sposób załatwienia skargi lub wniosku odnotowywany jest w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

§ 15. 1. W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za zasadne lub częściowo zasadne Sekretarz Powiatu przygotowuje do kierownika komórki organizacyjnej, z działalnością której związana jest skarga lub wniosek, projekt pisma informującego o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz zobowiązującego do podjęcia działań naprawczych lub dyscyplinujących, wyznaczając jednocześnie termin udzielenia odpowiedzi informującej o podjętych działaniach.

2. Pismo, o którym mowa w ust. 1 podpisuje Starosta.

§ 16. Oryginały skarg i wniosków, udzielanych odpowiedzi oraz zebrana w toku postępowania dokumentacja przechowywana jest przez wyznaczonego pracownika, za wyjątkiem spraw będących w kompetencji Rady Powiatu Raciborskiego.

Rozdział 4.

Postanowienia końcowe

§ 17. W ramach nadzoru nad realizacją zarządzenia Sekretarz Powiatu zapewnia terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków.

§ 18. Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych Starostwa do:

- 1) terminowego przygotowywania wyjaśnień, ustosunkowania się do zarzutów, przedstawiania dokumentacji lub podejmowania innych adekwatnych działań w ramach postępowania skargowego;
- 2) bieżącego udzielania mieszkańcom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o trybie załatwiania spraw, miejscu złożenia dokumentów oraz kierowania do organów właściwych do załatwiania skarg i wniosków.

§ 19. 1. Wyznaczony pracownik sporządza w terminie do 30 stycznia każdego roku sprawozdanie dotyczące sposobu załatwiania skarg i wniosków za rok poprzedni.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 akceptuje Sekretarz Powiatu i zatwierdza Starosta.

3. Zatwierdzone sprawozdanie przekazuje się Kierownikowi Referatu Audytu i Kontroli do wiadomości przy użyciu EKD, celem zapewnienia przepływu informacji w zakresie realizowanych zadań.

§ 20. W sprawach nieuregulowanych w zarządzeniu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia.

§ 21. Traci moc Zarządzenie Nr 28/2017 Starosty Raciborskiego z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 22. 1. Wykonanie zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Starostwa.

2. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 23. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

Starosta

Grzegorz Swoboda

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Racibórz, dnia
data przyjęcia skargi/wniosku*

PROTOKÓŁ z wnoszonej/wnoszonego w formie ustnej skargi/wniosku*

.....
imię i nazwisko wnoszącego skargę/wniosek*

.....
adres wnoszącego skargę/wniosek*

Opis treści skargi/wniosku* :

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Dane podmiotu, którego skarga/wniosek* dotyczy:

.....
nazwa i adres

.....
imię i nazwisko, stanowisko służbowe przyjmującego skargę/wniosek*, podpis

Potwierdzam odbiór kserokopii protokołu z wnoszonej/wnoszonego w formie ustnej skargi/wniosku*

.....
podpis wnoszącego skargę/wniosek*

(*)niepotrzebne skreślić

Sekretarz Powiatu

Beata Bańczyk

Starosta

Grzegorz Swoboda

**Informacja o przetwarzaniu danych osobowych klientów
Starostwa Powiatowego w Raciborzu**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych zbieranych i przetwarzanych przez Starostwo Powiatowe w Raciborzu jest Starosta Raciborski z siedzibą w Raciborzu, Plac Stefana Okrzei 4, e-mail: starosta@powiatraciborski.pl
2. W sprawach związanych z Państwa danymi osobowymi proszę kontaktować się z wyznaczonym przez Administratora, Inspektorem Ochrony Danych, e-mail: iod@powiatraciborski.pl
3. W Starostwie Powiatowym w Raciborzu, Państwa dane osobowe przetwarzane będą w procesie: skarg i wniosków w celu: rozpatrzenia skargi i wniosku wg właściwości starosty oraz prowadzenia centralnego rejestru skarg i wniosków.
4. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest wypełnienie obowiązku wynikającego z przepisu prawa tj. ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
5. Na podstawie obowiązujących przepisów prawa, jeśli będzie to konieczne, Państwa dane będą udostępnione innym podmiotom przetwarzającym, którym przekazano skargę lub wniosek według właściwości do rozpatrzenia. Wymienieni odbiorcy danych zostaną zobowiązani do zachowania danych osobowych w poufności w procesie ich przetwarzania.
6. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres wyznaczony przepisami prawa, w tym przez okres wskazany w jednolitym rzeczowym wykazie akt.
7. Obowiązek podania przez Państwo danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z przepisów prawa.
8. Mają Państwo:
 - a) prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących (art. 15 RODO);
 - b) prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych (art. 16 RODO);
 - c) prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO), z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
 - d) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
9. Nie przysługuje Państwu:
 - a) prawo do usunięcia danych osobowych (w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO);
 - b) prawo do przenoszenia danych osobowych (w związku z art. 20 RODO);
 - c) prawo sprzeciwu na podstawie art. 21 RODO, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest wykonywanie obowiązku prawnego.
10. W odniesieniu do Państwa danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.