

ZARZĄDZENIE NR 140/2012
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 6 listopada 2012 r.

w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art.35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) , §9 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu przyjętego uchwałą nr X/116/2011 Rady Powiatu Raciborskiego z dnia 30 sierpnia 2011r. z późn. zm. w związku z art. 223 Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) i rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

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

Rozdział 1.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 2. 1. Skargi i wnioski przyjmują:

- 1) Biuro Obsługi Klienta codziennie w godzinach pracy Starostwa,
- 2) Starosta, Wicestarosta, Członek Zarządu w każdy czwartek w godzinach 14:00 - 16:00 po wcześniejszym ustaleniu terminu w sekretariacie,
- 3) kierownicy oraz pracownicy komórek organizacyjnych Starostwa codziennie w godzinach pracy Starostwa.

2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w ust. 1 pkt 2 wywieszona jest w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa.

3. Tryb załatwiania skarg należących do właściwości Rady Powiatu Raciborskiego jest uregulowany odrębnie.

4. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

5. Wzór protokołu z przyjęcia skargi (wniosku) ustnie stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

Rozdział 2.

Rejestracja skarg i wniosków

§ 3. 1. Rejestracja oraz przekazywanie skarg i wniosków, które wpłynęły do Starostwa odbywa się zgodnie z instrukcją obiegu korespondencji obowiązującą w Starostwie.

2. Skargi lub wnioski, przyjęte bezpośrednio w komórce organizacyjnej Starostwa należy niezwłocznie przekazać do rejestracji w systemie EZD.

§ 4. Zarejestrowana w systemie EZD skarga lub wniosek przekazywane są niezwłocznie (najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu) do Sekretarza.

§ 5. Sekretarz przekazuje skargę lub wniosek z dekreacją do wyznaczonego pracownika Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich oraz przekazuje drogą elektroniczną informację o wpłynięciu skargi lub wniosku do Starosty.

§ 6. Wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich rejestruje skargę lub wniosek w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków oraz podejmuje niezbędne czynności zgodnie z dekreacją Sekretarza.

§ 7. Rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków podlega również skarga lub wniosek, które wpłynęły zgodnie z właściwością do Biura Rady na podstawie informacji przekazanej w formie elektronicznej przez Biuro Rady.

Rozdział 3.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 8. Rozpatrywanie skarg i wniosków składa się z następujących etapów:

1) czynności przygotowawcze, polegające na:

- a) klasyfikacji pisma,
- b) zasięgnięciu opinii,
- c) zbieraniu wyjaśnień,

2) czynności decydujące, polegające na:

- a) podejmowaniu rozstrzygnięć,
- b) wydawaniu poleceń,
- c) zastosowaniu innych środków,

3) czynności polegające na udzieleniu odpowiedzi.

§ 9. Rozpatrzenie obejmuje czynności przygotowawcze, które zmierzają do zakwalifikowania pisma, ustalenia treści i przedmiotu skargi lub wniosku oraz przygotowania materiału niezbędnego do załatwienia skargi lub wniosku.

§ 10. Jeżeli pismo budzi wątpliwości co do kwalifikacji, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich na polecenie Sekretarza, zwraca się (ustnie lub pisemnie) do Biura Obsługi Prawnej celem udzielenia pomocy prawnej w tym zakresie.

§ 11. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Sekretarz zwraca się do komórki organizacyjnej, z działalnością której związana jest treść skargi lub wniosku z poleceniem udzielenia wszechstronnych wyjaśnień, ustosunkowania się do zarzutów, przedstawienia dokumentacji lub podjęcia innych adekwatnych działań wraz z określeniem terminu realizacji polecenia.

§ 12. Po przeprowadzeniu wszechstronnego postępowania wyjaśniającego, w szczególności po uzyskaniu wyjaśnień, o których mowa w § 11 wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, stanowiący zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje go do akceptacji do Sekretarza.

§ 13. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przekazanie skargi lub wniosku do rozpatrzenia organowi właściwemu podpisuje Starosta.

§ 14. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego (zgłaszającego wniosek) oraz drogą elektroniczną kierownika komórki organizacyjnej, z działalnością której związana jest treść skargi lub wniosku.

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

§ 16. Oryginały dokumentów w postępowaniu skargowym (wnioskowym) przechowywane są w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.

Rozdział 4.

Sposób załatwiania skarg i wniosków

§ 17. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu polecenia lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania.

§ 18. W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za bezzasadne postępowanie uznaje się za zakończone.

§ 19. 1. W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za zasadne lub częściowo zasadne Sekretarz 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.

§ 20. W uzasadnionych przypadkach naruszenia obowiązków pracowniczych Sekretarz wnioskuje o ukaranie pracownika winnego powstaniu uchybienia lub nieprawidłowości, a Starosta podejmuje decyzję o rodzaju zastosowanej kary.

Rozdział 5.

Sprawozdania z załatwiania skarg i wniosków

§ 21. 1. Wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich sporządza półroczne analizy dot. sposobu załatwiania skarg i wniosków w terminach do 30 lipca i 30 stycznia każdego roku.

2. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1 akceptuje Sekretarz i zatwierdza Starosta.

3. Zatwierdzone sprawozdania przekazuje się w formie elektronicznej do wiadomości Pełnomocnikowi ds. Zarządzania Jakością (TJ), pracownikowi zatrudnionemu na Samodzielnym Stanowisku ds. Kontroli Zarządczej (TK) i Audytorowi Wewnętrznemu (TA) w celu zapewnienia przepływu informacji w zakresie realizowanych zadań.

Rozdział 6.

Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem skarg i wniosków

§ 22. 1. W ramach nadzoru nad realizacją niniejszego Zarządzenia Sekretarz zapewnia terminowe rozpoznawanie skarg i wniosków w Starostwie.

2. W ramach nadzoru nad realizacją niniejszego Zarządzenia kierownicy komórek organizacyjnych Starostwa zapewniają:

- 1) terminowe przygotowanie wszechstronnych wyjaśnień, ustosunkowanie się do zarzutów, przedstawienie dokumentacji lub podjęcie innych adekwatnych działań w ramach postępowania skargowego,
- 2) bieżące udzielanie mieszkańcom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków niezbędnych informacji o trybie załatwiania spraw, miejscu złożenia dokumentów oraz kierowanie do organów właściwych do załatwiania skarg i wniosków.

Rozdział 7.

Postanowienia końcowe

§ 23. W sprawach nieuregulowanych w Zarządzeniu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U.z 2000r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 24. 1. Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Starostwa.

2. Nadzór nad realizacją niniejszego Zarządzenia powierzam Sekretarzowi.

§ 25. Traci moc Polecenie Nr 4/09 Starosty Raciborskiego z dnia 4 września 2009r. w sprawie wprowadzenia w życie Instrukcji postępowania Nr 3/OR/2009 w sprawie załatwiania skarg i wniosków.

§ 26. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych- Zarządzenia Starosty Raciborskiego na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

Radca Prawny

Starosta

Lidia Chrzan

Adam Hajduk

Sekretarz Powiatu

Beata Bańczyk

Racibórz, dnia r.

.....
(pieczęć nagłówkowa)

P R O T O K Ó Ł z ustnego przyjęcia skargi / wniosku^(*)

.....
(imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę / wniosek^(*))

.....
(adres wnoszącego skargę / wniosek^(*))

Treść skargi / wniosku^(*):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.....

2.....

Dane podmiotu, którego skarga / wniosek^(*) dotyczy:

.....
(nazwa)

.....
(dokładny adres)

.....
(podpis wnoszącego skargę / wniosek^(*))

.....
(imię, nazwisko, stanowisko służbowe
przyjmującego skargę / wniosek^(*), podpis)

Oświadczenie w sprawie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych:

Oświadczam, że wyrażam zgodę, na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi / wniosku^(*) (art. 23 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

.....
(imię i nazwisko, podpis)

Potwierdzam odbiór poświadczenia wniesienia skargi / wniosku^(*)

.....
(imię i nazwisko, podpis)

^(*)niepotrzebne skreślić