

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

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U z 2016r. poz. 814, z późn. zm.) w związku z art. 223 Kodeksu postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23, z późn. zm.) i rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

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

§ 2. 1. Skargi i wnioski przyjmują:

- 1) kierownicy oraz pracownicy komórek organizacyjnych Starostwa w godzinach pracy Starostwa,
- 2) Starosta, Wicestarosta, Członek Zarządu w każdy czwartek w godzinach 14.00-16.00 po wcześniejszym ustaleniu terminu w sekretariacie.

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

3. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej, ustnie do protokołu oraz elektronicznie.

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

5. Kwalifikując pismo na skargę lub wniosek należy uwzględnić jego treść, a nie formę zewnętrzną.

6. Jeżeli pismo budzi wątpliwość co do kwalifikacji przyjmujący pracownik, zwraca się (ustnie lub pisemnie) do dyżurującego radcy prawnego, mając na uwadze termin określony w art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczący ewentualnego przekazania skargi lub wniosku właściwemu organowi.

§ 3. Skargi lub wnioski, przyjęte bezpośrednio w komórce organizacyjnej Starostwa z wyraźną adnotacją o skardze lub wniosku, należy niezwłocznie przekazać do Biura Obsługi Klienta celem rejestracji w systemie EZD.

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

§ 5. 1. Skarga lub wniosek kolejno podlega rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Referat Audytu i Kontroli oraz podejmowane są niezbędne czynności zmierzające do zbadania i wyjaśnienia sprawy.

2. Starosta każdorazowo jest informowany o skardze lub wniosku na działalność Starostwa i kierowników jednostek organizacyjnych powiatu.

§ 6. W rozpatrzeniu skargi lub 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.

§ 7. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego wyznaczony pracownik Referatu Audytu i Kontroli przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, stanowiący zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje go do podpisu Staroście.

§ 8. 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.

§ 9. 1. W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za zasadne lub częściowo zasadne Audytor Wewnętrzny 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.

§ 10. W uzasadnionych przypadkach naruszenia obowiązków pracowniczych Starosta może ukarać pracownika winnego uchybienia lub nieprawidłowości chyba, że działania naprawcze lub dyscyplinujące zostały już podjęte.

§ 11. Oryginały dokumentów w postępowaniu skargowym (wnioskowym) przechowywane są w Referacie Audytu i Kontroli, za wyjątkiem spraw będących w kompetencji Rady Powiatu Raciborskiego.

§ 12. 1. W ramach nadzoru nad realizacją niniejszego Zarządzenia Audytor Wewnętrzny zapewnia terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków w Starostwie.

2. Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych Starostwa do:

- 1) terminowego przygotowania 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 kierowanie do organów właściwych do załatwienia skarg i wniosków.

§ 13. W sprawach nieuregulowanych w Zarządzeniu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

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

2. Nadzór nad realizacją niniejszego Zarządzenia będę sprawował osobiście.

§ 15. Traci moc Zarządzenie Nr 140/2012 Starosty Raciborskiego z dnia 6 listopada 2012r. w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

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

Starosta

Ryszard Winiarski

.....
(pieczęć nagłówkowa)

Racibórz, dnia
(data przyjęcia skargi / wniosku)

PROTOKÓŁ z ustnego przyjęcia skargi / wniosku *

.....
(imię i nazwisko wnoszącego skargę / wniosek)

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

Opis treści skargi / wniosku (*):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

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

.....
(nazwa i dokładny adres)

.....
(imię i nazwisko, 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 stycznia 1997r. o ochronie danych osobowych, Dz. U. z 2016r. poz. 922)

Potwierdzam odbiór kserokopii niniejszego protokołu z ustnego przyjęcia skargi / wniosku (*)

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

Kierownik Referatu
Audytu i Kontroli

Beata Stuchly

Starosta

Ryszard Winiarski