

ZARZĄDZENIE NR 51/2017
STAROSTY JAROSŁAWSKIEGO
z dnia 18 grudnia 2017r.

**w sprawie: ustalenia procedury organizacji przyjmowania, rozpatrywania
oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Jarosławiu**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j.Dz.U.2017, poz.1868 ze zm.), Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.Dz.U.2017, poz. 1257 ze zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządza się, co następuje:

§ 1.

W celu zapewnienia obsługi przyjmowania skarg i wniosków składanych przez klientów, posłów na Sejm, senatorów, radnych oraz redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, ustalam procedurę organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Jarosławiu.

§ 2.

Postępowanie w sprawach skarg i wniosków jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym postępowaniem kontrolo-wyjaśniającym.

§ 3.

Ilekroć w procedurze jest mowa o:

1. Kierowniku komórki organizacyjnej - rozumie się przez to naczelnika wydziału i kierownika referatu Starostwa Powiatowego w Jarosławiu.
2. Komórce organizacyjnej - rozumie się przez to wydział, referat oraz samodzielne stanowisko pracy w Starostwie Powiatowym w Jarosławiu.
3. Radzie - rozumie się przez to Radę Powiatu Jarosławskiego.
4. Zarządzie - rozumie się przez to Zarząd Powiatu Jarosławskiego.
5. Staroście - rozumie się przez to Starostę Jarosławskiego.
6. Urzędzie - rozumie się przez to Starostwo Powiatowe w Jarosławiu.

§ 4.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, naruszenie praworządności, naruszenie interesów skarżącego, przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 5.

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

§ 6.

Przedmiotem skargi może być także nienależyte załatwienie lub niezałatwienie w terminie określonym przez Kodeks postępowania administracyjnego albo wskazanym przez organ w zawiadomieniu wniosku, o którym mowa w § 5.

§ 7.

Nie kwalifikuje się jako skarg spraw, z których treści wynika, iż:

1. zostały ostatecznie rozstrzygnięte wyrokiem sądu,
2. kwestionują prawidłowość decyzji wydanej przez właściwe organy - w tym przypadku sprawa załatwiana jest w innym trybie,
3. nie dotyczą zakresu działania organów Powiatu oraz działalności Urzędu.

§ 8.

O tym, czy pismo należy zakwalifikować jako skargę czy wniosek decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 9.

Skargi należy składać do organów właściwych do ich rozpatrzenia, a wnioski do organów właściwych ze względu na przedmiot wniosku.

§ 10.

Skargi i wnioski rozpatrują:

1. Rada - w sprawach nie należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, realizowanych przez Zarząd, Starostę, kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży oraz kierowników innych powiatowych jednostek organizacyjnych.
2. Starosta - w sprawach dotyczących merytorycznego zakresu działania komórek organizacyjnych Urzędu oraz działalności jego pracowników.

§ 11.

1. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko lub nazwę oraz adres wnoszącego.
2. W przypadku braku spełnienia wymagań, o których mowa w ust. 1, pozostawia się je bez rozpatrzenia.
3. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania lub siedziby skarżącego bądź wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu na adres poczty elektronicznej skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi wniosków.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 12.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie,
 - 2) telegraficznie,
 - 3) za pomocą dalekopisu,
 - 4) za pomocą telefaksu,
 - 5) za pomocą poczty elektronicznej,
 - 6) za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej,
 - 7) ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół z ich przyjęcia.
3. W protokole, o którym mowa w ust. 2, podpisanym przez wnoszącego skargę lub wniosek oraz pracownika przyjmującego zgłoszenie, zamieszcza się:
 - 1) datę przyjęcia,
 - 2) imię i nazwisko lub nazwę wnoszącego,
 - 3) adres wnoszącego,
 - 4) zwięzły opis sprawy.
4. Na żądanie wnoszącego, przyjmujący pracownik potwierdza złożenie skargi lub wniosku.

§ 13.

1. Przyjmowanie klientów w sprawach skarg i wniosków w Urzędzie odbywa się:
 1. przez Przewodniczącego Rady w czasie i trybie przez siebie ustalonym.
 2. przez Starostę - w każdy wtorek, w godzinach pracy Urzędu, a gdy dzień ten jest dniem wolnym od pracy, przyjęcia odbywają się w dniu następnym, zgodnie z harmonogramem prowadzonym przez sekretariat,
 3. przez pozostałych pracowników Urzędu - każdego dnia, w godzinach pracy Urzędu,
 4. dodatkowo przez kierowników komórek organizacyjnych - w każdy wtorek, w godzinach od 15:00 do 15:30 - po telefonicznym uzgodnieniu z zainteresowanym.
2. Informacje o dniach i godzinach przyjmowania klientów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości:
 - 1) na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu,
 - 2) na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu,
 - 3) na stronie internetowej Urzędu.

§ 14.

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu, podlegają rejestracji w elektronicznym systemie obiegu dokumentów w Biurze Podawczym.
2. Biuro Podawcze przekazuje dokumenty, o których mowa w ust. 1 do właściwych organów (Rada, Starosta).
3. Starosta wyznacza (dekretuje) merytoryczną komórkę lub komórki organizacyjne właściwe załatwieniu skargi lub wniosku.
4. Właściwe organy (Rada, Starosta), po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku przekazują je niezwłocznie do komórki organizacyjnej prowadzącej właściwy rejestr skarg i wniosków.

§ 15.

1. Rejestr skarg i wniosków w sprawach dotyczących działalności komórek organizacyjnych Urzędu oraz jego pracowników, prowadzi Referat Kontroli, Skarg i Wniosków według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do procedury.
2. Referat Kontroli, Skarg i Wniosków:
 - 1) rejestruje skargi i wnioski, nadając im kolejny numer sprawy,
 - 2) przekazuje skargi i wnioski do komórki lub komórek organizacyjnych, zgodnie z dekreacją Starosty,
 - 3) przyjmuje skargi lub wnioski wnoszone ustnie do protokołu,
 - 4) przekazuje skargi i wnioski do załatwienia organom właściwym do ich rozpatrzenia, w razie stwierdzenia niewłaściwości rzeczowej Starosty,
 - 5) udziela informacji o sposobie załatwienia skarg i wniosków na żądanie organów przekazujących je do załatwienia Staroście,
 - 6) przechowuje i archiwizuje akta spraw dotyczących skarg i wniosków.
3. Na pisemne polecenie Starosty, Referat Kontroli, Skarg i Wniosków przeprowadza postępowanie wyjaśniająco-kontrolne przy współpracy z merytoryczną komórką organizacyjną w sprawie wniesionej skargi lub wniosku.
4. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczą działania kilku komórek organizacyjnych, o ile stosownej dekretacji nie dokona Starosta, Sekretarz wyznacza komórkę organizacyjną prowadzącą załatwienie sprawy, która po uzyskaniu wyjaśnień lub stanowisk pozostałych zainteresowanych komórek sporządza projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek.

§ 16.

Rejestr skarg i wniosków, do których rozpatrzenia i załatwienia właściwa jest Rada Powiatu prowadzi Referat Obsługi Rady i Zarządu Powiatu.

§ 17.

1. Jeżeli skarga lub wniosek skierowana jest do niewłaściwego organu, ten niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazuje sprawę do właściwego organu.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpoznaniu przez różne organy, każdy z nich rozpatruje sprawę należącą do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi i wniosku
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 i 2 zawiadamia się wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 18.

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 19.

Komórki organizacyjne Urzędu dekretnowane do załatwienia skargi lub wniosku zobowiązane są do:

1. terminowego, rzetelnego i bezstronnego załatwienia skargi lub wniosku, zgodnie z przepisami prawa oraz niniejszej procedury,
2. przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, w tym przygotowania informacji lub wyjaśnień w sprawie wniesionej skargi lub wniosku,
3. sporządzenia zawiadomienia do wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia sprawy wraz z uzasadnieniem przy zachowaniu nadanego numeru sprawy (z rejestru).
4. pisemnego zawiadomienia skarżącego lub wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesłanego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 20.

Po zakończeniu postępowania, akta sprawy (stanowiące integralną część rejestru oznaczonego kategorią archiwalną „A”), należy przekazać w całości do komórki organizacyjnej prowadzącej rejestr skarg i wniosków.

§ 21.

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu winny być załatwianie starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca.
2. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, w sprawie szczególnie skomplikowanej, załatwienie powinno nastąpić nie później niż w terminie dwóch miesięcy.
3. Posłowie na Sejm i senatorowie oraz radni, wnoszący skargę we własnym imieniu lub innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie jej załatwienia, a gdy załatwienie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji i wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.
4. Bieg terminu rozpoczyna się od dnia otrzymania skargi lub wniosku przez właściwy organ.
5. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki oraz wskazać nowy termin załatwienia sprawy.

§ 22.

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego.
2. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyjaśnienie istotnych okoliczności sprawy, ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów podniesionych w skardze lub propozycji zawartych we wniosku oraz jednoznaczną informację o podjętych rozstrzygnięciach,
 - 3) podpis odpowiednio:
 - a) Przewodniczącego Rady - w sprawach należących do właściwości Rady,
 - b) Starosty - w sprawach należących do właściwości Starosty.
3. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu sprawy powinno zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, należy podtrzymać swoje poprzednie stanowisko, z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

§ 23.

1. Nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez Radę i Starostę sprawuje Wojewoda Podkarpacki.
2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie prowadzi Sekretarz Powiatu.

§ 24. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu, do zapoznania się treścią niniejszego zarządzenia oraz ścisłego przestrzegania jego postanowień.

§ 25. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 26. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2018 roku.

§ 27. Traci moc Zarządzenie nr 6/2015 Starosty Jarosławskiego z dnia 21 kwietnia 2015r. w sprawie: ustalenia procedury organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Jarosławiu