

ZARZĄDZENIE Nr 53/2020
STAROSTY OTWOCKIEGO

z dnia 24 sierpnie 2020 r.

**w sprawie wprowadzenia „Instrukcji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Otwocku”**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 920), art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 256) 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), zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadza się „Instrukcję przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Otwocku” w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorom, kierownikom komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Otwocku.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia sprawuje Sekretarz Powiatu Otwockiego oraz Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych zapewnia terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków w Starostwie.

§ 4. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu Otwockiego.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Cezary Łukaszeński

p.o. Dyrektora Wydziału
Organizacyjnego i Spraw Społecznych

mgr Anna Rudnicka

Łukasz Banaszek
adwokat

SEKRETARZ POWIATU

Andrzej Solecki

Załącznik
do Zarządzenia Nr
Starosty Otwockiego
z dnia 53/2020
24 sierpnie 2020r.

Instrukcja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Otwocku

§ 1. Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Otwocku jest Starosta Otwocki.

§ 2. Kwalifikacja skarg i wniosków:

- 1) przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez jednostki i komórki organizacyjne Starostwa albo przez ich pracowników, naruszanie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 2) przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji Starostwa i jednostek organizacyjnych, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.

§ 2. 1. Skargi i wnioski przyjmują:

- 1) kierownicy komórek organizacyjnych Starostwa oraz Sekretarz w godzinach pracy Starostwa,
 - 2) Starosta i Wicestarosta w każdy poniedziałek w godzinach 14.00-16.00 po wcześniejszym ustaleniu terminu w sekretariacie.
2. Skargi i wnioski mogą być złożone bezpośrednio w Kancelarii Starostwa.
 3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w ust. 1 pkt 2 wywieszona jest w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.
 4. Skargi przyjęte przez Starostę lub Wicestarostę przekazywane są do Sekretarza w celu dalszego procedowania zgodnie z postanowieniami niniejszego Zarządzenia.
 5. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej, ustnie do protokołu oraz elektronicznie.
 6. Wzór protokołu z przyjęcia skargi (wniosku) ustnie stanowi załącznik 1 do niniejszego Instrukcji.
 7. Kwalifikując pismo na skargę lub wniosek należy uwzględnić jego treść, a nie formę zewnętrzną.

§ 3. Skargi lub wnioski, przyjęte bezpośrednio w komórce organizacyjnej Starostwa z wyraźną adnotacją o skardze lub wniosku, należy niezwłocznie przekazać do Kancelarii Starostwa.

§ 4. Zarejestrowana w systemie EZD skarga lub wniosek przekazywane są niezwłocznie (najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu) do Starosty, który dekretuje złożoną skargę lub wniosek na Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych oraz do wiadomości Sekretarza Powiatu i Wicestarosty, jeśli skarga lub wniosek dotyczy komórki organizacyjnej Starostwa będącej w podległości służbowej do Wicestarosty.

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

2. Czynności, o których mowa w ust. 1, są podejmowane przez Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych w porozumieniu z Sekretarzem Powiatu.

3. Jeżeli pismo budzi wątpliwość co do kwalifikacji Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych 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.

4. W przypadku otrzymania skargi lub wniosku, dla którego Starostwo nie jest rzeczowo właściwe, Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych niezwłocznie:

1) przekazuje sprawę właściwej rzeczowo instytucji – jeżeli z treści skargi lub wniosku można jednoznacznie określić instytucję do której powinna trafić skarga lub wniosek, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego,

2) zwraca skargę lub wniosek wnoszącemu - jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie określić instytucji, do której powinna trafić skarga, udzielając jednocześnie stosownej informacji.

§ 6. W rozpatrzeniu skargi lub wniosku uczestniczy kierownik komórki organizacyjnej Starostwa 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. 1. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych przygotowuje w porozumieniu z Sekretarzem Powiatu projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, stanowiący zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i przekazuje go do podpisu Staroście.

2. Jeśli skarga dotyczy komórek organizacyjnych Starostwa, która pozostaje w podległości służbowej do Wicestarosty projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek uzgadniany jest z Wicestarostą.

§ 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 Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych 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 lub Wicestarosta zgodnie z podziałem kompetencji po akceptacji Sekretarza Powiatu.

§ 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 Wydziale Organizacyjnym i Spraw Społecznych, za wyjątkiem spraw będących w kompetencji Rady Powiatu.

§ 12. 1. W ramach nadzoru nad realizacją niniejszego Zarządzenia Sekretarz oraz Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych zapewnia terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków w Starostwie.

2. Zobowiązuje się 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 Rozporządzeni Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 14. Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych do 1 marca każdego roku przedstawia Staroście oraz Wicestaroście sprawozdanie w zakresie skarg i wniosków za poprzedni rok, który winien uwzględniać ilość zarejestrowanych skarg lub wniosków sposób ich rozpatrzenia oraz informację o podjętych działaniach naprawczych lub dyscyplinujących, o ile były takie wskazane zgodnie z §9.

STAROSTA
Cezary Łukaszewski

Załącznik Nr 1
do „Instrukcji przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków w
Starostwie Powiatowym w Otwocku”

**PROTOKÓŁ
USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU***

W dniu 20..... r. w
.....
(jednostka organizacyjna Starostwa Powiatowego w Otwocku)

Pan
zamieszkały (a) w ul. nr

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / wniosek*:

[illegible]

Wnoszący załącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został odczytany i podpisany.

(podpis wnoszącego - osoby przez niego upoważnionej)

Protokół sporządził:

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

