

ZARZĄDZENIE NR 20/2010

Starosty Nowodworskiego

z dnia *25 maja* 2010 roku

***w sprawie: procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie
Powiatowym w Nowym Dworze Mazowieckim***

Na podstawie § 2 i § 3 pkt 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5 poz. 46) oraz art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.), zarządzam , co następuje:

§ 1

Wprowadzam procedurę przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Mazowieckim, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

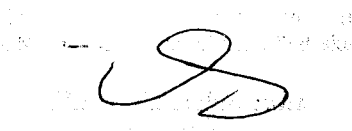
Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

mgr Krzysztof Kapusta



I. ZASADY OGÓLNE.

§ 1

Starostwo przyjmuje oraz rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

W sprawach skarg i wniosków przyjmują Starosta oraz Wicestarosta w każdy poniedziałek w godz. 15.00 – 17.00.

§ 3

Koordynacją przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie zajmuje się Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych, a w szczególności:

- 1) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Starostwa;
- 2) rejestruje i kieruje do rozpatrzenia wg. właściwości do poszczególnych wydziałów skargi i wnioski wpływające do Starostwa;
- 3) rejestruje odpowiedzi na skargi i wnioski oraz przekazuje je do podpisu Staroście;
- 4) informuje skarżącego lub wnioskodawcę o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 4

Skargi i wnioski wpływające do wydziałów lub przyjęte osobiście przez kierowników wydziałów, samodzielne stanowiska, czy pracowników zespołów powinny być niezwłocznie przekazane do zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych.

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNISKÓW.

§ 5

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 6

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej procedury.

§ 7

O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 8

Do skarg i wniosków zgłaszanych ustnie w ramach przyjęć interesantów, wyznaczony przez Starostę pracownik sporządza protokół, o którym mowa w § 6.

III. ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW.

SKARGI

§ 9

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 10

Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.

§ 11

Skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 12

Jeżeli z treści skargi wynika, że organ będący adresatem skargi nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, pracownik koordynujący rozpatrywanie i załatwianie skarg przekazuje ją niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, właściwemu organowi, równocześnie zawiadamiając o tym fakcie skarżącego, albo wskazuje mu właściwy organ.

§ 13

Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości,

a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi i zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę.

§ 14

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

§ 15

Kierownicy wydziałów, kierownicy jednostek podległych, samodzielne stanowiska, pracownicy zespołów w Starostwie w terminie 3 dni od wezwania zobowiązani są do przekazania informacji lub dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi.

§ 16

Skargę należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

§ 17

Skargę merytorycznie rozpatruje i przygotowuje odpowiedź pracownik wskazany przez Starostę według dekretacji.

§ 18

1. Odpowiedź na skargę, pracownik wyznaczony do jej rozpatrzenia, przekazuje pracownikowi koordynującemu rozpatrywanie skarg i wniosków w formie wydruku komputerowego, opatrzonego podpisem autora odpowiedzi oraz w formie elektronicznego pliku tekstowego.
2. Pracownik koordynujący rozpatrywanie skarg i wniosków na podstawie przekazanej odpowiedzi, o której mowa w ust. 2, przygotowuje w 2 egz. zawiadomienie o załatwieniu skargi, nadaje mu numer zgodny z rejestrem skarg i wniosków, a następnie przekazuje je wraz ze zgromadzonymi materiałami w sprawie, do akceptacji i podpisu Staroście.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona;
 - 3) podpis Starosty lub osoby przez niego upoważnionej do załatwienia skargi, z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego.
4. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 19

W razie niezafatwienia skargi w terminie określonym w § 16, należy zawiadomić wnoszącego skargę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi. Ten sam obowiązek ciąży w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę.

WNIOSKI

§ 20

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

§ 21

Jeżeli adresat wniosku nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, zobowiązany jest w terminie 7 dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

§ 22

W sprawie terminu załatwiania wniosków stosuje się przepis § 16.

§ 23

O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

§ 24

W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w § 16 należy zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

§ 25

Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale III § 9-19.

§ 26

Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku nie załatwienia wniosku w terminie określonym w § 16 albo wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w § 24.

§ 27

Do wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 10, § 11, § 13, § 15, § 17 i § 18.

§ 27

Graficzny schemat procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do starostwa określa załącznik nr 2.

IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 28

Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w starostwie sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 29

W sprawach nieokreślonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

STAROSTA

mgr Krzysztof Kapusta

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA USTNIE WNIESIONEJ SKARGI LUB WNIOSKU

W dniu roku w

..... -

(imię i nazwisko pracownika) (stanowisko służbowe)

Przyjął/przyjęta od

Dane skarżącego/wnioskodawcy:

Imię i nazwisko

Adres

Telefon

W obecności:

..... -

(imię i nazwisko pracownika) (stanowisko służbowe)

Skargę / wniosek o następującej treści:

[illegible]

Skarżący/wnioskodawca dołącza do niniejszego protokołu załączniki:

.....

.....

.....

.....

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

Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano:

.....
(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

.....
(podpis sporządzającego protokół)

Skarżący/wnioskodawca nie podpisał protokołu z powodu:

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

.....
(podpis sporządzającego protokół)

SCHEMAT GRAFICZNY PROCEDURY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG LUB WNIOSKÓW WPŁYWAJĄCYCH DO STAROSTWA