

ZARZĄDZENIE NR 23/14
Starosty Rybnickiego
z dnia 12 maja 2014 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Rybniku**

Na podstawie art. 221 oraz art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267z późn. zm.) oraz art. 34 ust. 1, art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz 595 z późn. zm.) w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5 poz. 46) oraz zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania instrukcję w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

mgr Dariusz Mrowiec

INSTRUKCJA W SPRAWIE PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W STAROSTWIE POWIATOWYM W RYBNIKU

I. Klasyfikacja skarg i wniosków

1. Skarga ma na celu zwrócenie uwagi właściwym organom na wszelkie nieprawidłowości powstałe w wyniku ich działania lub zaniechania. Istotę skargi określa art. 227 kodeksu postępowania administracyjnego poprzez wskazanie jej przedmiotu, który nie jest katalogiem zamkniętym.
Przedmiotem skargi może być między innymi:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników.
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących.
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Wniosek jest to wystąpienie do organu nie zawierające elementów krytycznych. W przeciwieństwie do skargi, przedmiotem wniosku nie jest jakiś zarzut, lecz chęć ulepszenia istniejącego stanu rzeczy.
Przedmiotem wniosku według art. 241 kodeksu postępowania administracyjnego mogą być w szczególności:
 - 1) sprawy ulepszenia organizacji.
 - 2) wzmocnienia praworządności.
 - 3) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.
 - 4) ochrony własności.
 - 5) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Sekretarz Powiatu, po czym po zadekretowaniu przekazuje do Biura Rady. O tym, czy pismo należy zakwalifikować do skarg czy wniosków decyduje nie forma zewnętrzna, ale treść pisma.
4. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
5. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można w sposób należyty ustalić ich przedmiotu, Starosta Rybnicki wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skargi lub wnioski, które nie należą do kompetencji Starosty Rybnickiego, należy zarejestrować, a następnie przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym wnoszącego, bądź zwrócić wnoszącemu, jeśli sprawa dotyczy spraw z zakresu sądów powszechnych.
7. Skargi lub wnioski dotyczące kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, załatwiane są następująco:
 - 1) Starosta Rybnicki rozpatruje sprawy należące do jego właściwości.
 - 2) Pozostałe, pracownik Biura Rady przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, organom właściwym, zawiadamiając równocześnie wnoszącego bądź zwraca pismo wnoszącemu.

8. Skargi lub wnioski nie zawierające danych osobowych wnoszącego tzw. anonimy po dokonaniu rejestracji, pozostawia się bez rozpoznania.

II. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Starostwie Powiatowym w Rybniku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są w siedzibie Starostwa przy ul. 3 Maja 31:
 - 1) przez Starostę Rybnickiego w każdy czwartek od godz. 15⁰⁰ do godz. 18⁰⁰ po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu.
 - 2) przez Wicestarostę Rybnickiego w każdy czwartek od godz. 15⁰⁰ do godz. 18⁰⁰ po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu.
 - 3) przez Sekretarza Powiatu w od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa.
 - 4) przez Kierowników poszczególnych Wydziałów bądź Referatów od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa.
2. Kierownik poszczególnego Wydziału bądź Referatu Starostwa Powiatowego w Rybniku, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności bądź działalności podległych mu pracowników, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Sekretarzowi Powiatu.
3. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Starostwa oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona będzie informacja dotycząca terminów przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone :
 - 1) drogą elektroniczną przy pomocy skrzynki kontaktowej PeUP - o ile Wnioskodawca posiada bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem lub podpis elektroniczny złożony z wykorzystaniem Profilu Zaufanego ePUAP. Wniosek elektroniczny może być również opatrzony podpisem niekwalifikowanym CC SEKAP.
 - 2) pocztą tradycyjną
 - 3) osobiście w Kancelarii Starostwa
 - 4) za pomocą poczty elektronicznej na adres sekretariat@starostwo.rybnik.pl
 - 5) ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej instrukcji
5. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski pochodzące od osób fizycznych i prawnych.
6. W siedzibie Starostwa przechowuje się oryginały skarg i wniosków skierowanych do Starosty Rybnickiego oraz oryginały udzielonych odpowiedzi.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Skargi i wnioski rozpatruje Starosta Rybnicki bądź osoby przez niego wyznaczone.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej, bądź istnieje uzasadniona wątpliwość co do jej bezstronności.
3. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku.
 - 2) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku.
 - 3) wezwanie o wyjaśnienie lub uzupełnienie skargi i wniosku, w razie potrzeby.
 - 4) odpowiedź do wnoszącego skargę lub wniosek, informująca o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem odbioru, sporządzoną według obowiązujących przepisów kodeksu administracyjnego.
 - 5) Inne dokumenty, jeśli sprawa tego wymaga.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.
5. Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków następujące klasyfikacje:
 - 1) 1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym dotyczące jednostek organizacyjnych Powiatu oraz członków Rady Powiatu). Kategoria archiwalna A.
 - 2) 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia zgodnie z właściwością. Kategoria archiwalna BE5.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wpływu do Kancelarii Starostwa.
2. W razie nie załatwienia skargi w określonym wyżej terminie, należy zawiadomić o tym strony, podając przyczyny zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

V. Nadzór i kontrola nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem, skarg i wniosków.

1. Nadzór w zakresie skarg i wniosków załatwianych przez Starostwo Powiatowe w Rybniku sprawuje Wojewoda Śląski.
2. Bieżącą kontrolę prawidłowości i terminowości załatwiania skarg i wniosków prowadzi Sekretarz Powiatu.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Nrspisany w dniu W

przez

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

(Nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty.

Zarzut:

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

Argumenty, fakty, daty:

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

Źródła informacji:

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

Wykaz załączników do skargi

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

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis pracownika przyjmującego skargę)