

Zarządzenie nr²⁵ /2023

Starosty Pułtuskiego

z dnia^{24 maja}..... 2023r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022r. poz. 1526, ze zm.), art. 221 – art. 226a ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2023r. poz. 775, ze zm.), art. 1 - art. 4 ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2018r. poz. 870) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania:

- 1) Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk – załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- 2) Wzór protokołu zgłaszania ustnego skargi lub wniosku – załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierzam dyrektorom wydziałów i pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach.

§ 3.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 4.

Traci moc zarządzenie nr 6/2019 Starosty Pułtuskiego z dnia 18 lutego 2019r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk oraz zarządzenie nr 22/2022 Starosty Pułtuskiego z 28 marca 2022r. zmieniające zarządzenie w sprawie przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Jan Zalewski

Dyrektor
Wydziału Organizacji i Nadzoru
mgr Agnieszka Wadolińska

sprawdz. pod wzgl. formalnośc
RADCA PRAWNY
Jack Ciochey
Nr WA 5-13

Załącznik nr 1
do zarządzenia nr ...25... /2023
Starosty Pułtuskiego
z dnia ...24 maja... 2023r.

**Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i
petycji
w Starostwie Powiatowym w Pułtusk**

Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego, rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Starosta, Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od 15⁰⁰ do 16³⁰ po wcześniejszym umówieniu wizyty w Sekretariacie Starostwa Powiatowego w Pułtusk, zwanym dalej Starostwem. W przypadku, gdy poniedziałek przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, Starosta, Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w pozostałe dni robocze po wcześniejszym umówieniu wizyty w Sekretariacie Starostwa.
2. Sekretarz, Skarbnik, dyrektorzy wydziałów, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach określonych w ust. 1 powinna być umieszczona w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa.
4. Pracownik przyjmujący interesanta w sprawie skargi/wniosku wnoszonego ustanie, jest obowiązany sporządzić protokół przyjęcia, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
5. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa powinny być traktowane jako pilne i rozpatrywane terminowo.
6. Przyjmujący skargę i wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

II. Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Wszelkie pisma o charakterze skargi/wniosku powinny być kierowane przez Kancelarię do Sekretarza Powiatu.
2. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków.
3. Rejestr skarg i wniosków dotyczących pracowników Starostwa oraz funkcjonowania urzędu prowadzi i nadzoruje wyznaczony przez Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru pracownik, który:
 - 1) monitoruje terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków oraz przygotowuje projekt odpowiedzi,



2) udziela interesantom zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, kieruje interesantów do właściwego wydziału lub organizuje przyjęcie interesantów przez Starostę, Wicestarostę lub Sekretarza.

4. Skargi adresowane do Rady Powiatu w Pułtusku, dotyczące Zarządu Powiatu, Starosty i kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży oraz innych jednostek organizacyjnych powiatu, za wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Wydział Obsługi Rady i Zarządu i rozpatrywane przez Radę Powiatu.

5. Merytoryczne rozstrzygnięcie skargi/wniosku polega na:

- uznaniu skargi/wniosku za zasadny, z ewentualnym zaleceniem dla podmiotów właściwych co do sposobu postępowania w sprawie będącej przedmiotem skargi/wniosku;

- uznania skargi/wniosku za bezzasadny, jeżeli zarzuty skargi lub twierdzenia wniosku nie znajdują potwierdzenia w toku ich rozpatrywania;

- podtrzymaniu swojego poprzedniego stanowiska o uznaniu skargi za bezzasadną w przypadku przewidzianym w Kodeksie.

6. Rejestracji nie podlegają:

1) skargi/wnioski anonimowe,

2) skargi/wnioski, których rozpatrywanie należy do kompetencji innych organów, instytucji lub podmiotów.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Do rozpatrywania skarg i wniosków stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Dyrektorzy wydziałów, kierownicy i pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy odpowiedzialni są za powiadomienie bezpośredniego przełożonego o złożeniu skargi i wniosku oraz niezwłoczne przekazywanie skargi/wniosku do Wydziału Organizacji i Nadzoru celem rejestracji.

3. Skargi i wnioski przekazywane są do Sekretarza Powiatu, który analizuje treść skargi/wniosku, a następnie umieszcza dekretację do Wydziału Organizacji i Nadzoru - komórki odpowiedzialnej za przygotowanie odpowiedzi oraz Wydziału (w trybie do wiadomości), który przygotowuje wyjaśnienia.

4. Załatwianie skarg/wniosków w terminach określonych przepisami prawa (art. 237 kpa) koordynuje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

5. Dyrektorzy poszczególnych wydziałów, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe przygotowanie stanowiska merytorycznego w sprawie będącej ich przedmiotem.

6. Projekt odpowiedzi przedstawiany jest Sekretarzowi Powiatu do akceptacji.



7. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Starosta lub Wicestarosta.
8. Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Wojewoda.
9. Skargi dotyczące Starosty, Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Powiatu, z wyjątkiem spraw określonych w ust. 8.
10. W przypadku skargi dotyczącej zaniedbania lub nienależytego wykonania zadania, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania sprawy przez pracownika, skargę można przekazać jego służbowemu przełożonemu z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia.
11. Akta rozpatrywanych skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę lub Sekretarza Powiatu gromadzone i przechowywane są w Wydziale Organizacji i Nadzoru, natomiast w przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Powiatu – w Wydziale Obsługi Rady i Zarządu.
12. Jeżeli Starostwo nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi/wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wpływu, przekazać skargę/wniosek właściwemu organowi, powiadamiając o tym wnoszącego.

IV. Petycje

1. Rozpatrywanie petycji w Starostwie odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2018r. poz. 870), a w zakresie nieunormowanym w ustawie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2023r. poz. 775, ze zm.)
2. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji należących do właściwości Rady Powiatu w Pułtusku oraz Starosty lub Zarządu Powiatu.
3. Petycje składa się w formie pisemnej na adres Starostwa, lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres sekretariat@powiatpultuski.pl lub kancelaria@powiatpultuski.pl albo przez elektroniczną skrzynkę podawczą.
4. Petycje kierowane do Starosty, Zarządu Powiatu oraz Rady Powiatu podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Petycji w Wydziale Obsługi Rady i Zarządu.
5. Po zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji – pracownik Wydziału Obsługi Rady i Zarządu niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty wpływu do Starostwa, zamieszcza na stronie BIP powiatu zanonimizowany skan petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu w interesie, którego petycja jest składana, a następnie, po uzgodnieniu z Sekretarzem

m

Powiatu, przekazuje ją do właściwej komórki organizacyjnej Starostwa lub jednostki organizacyjnej powiatu w celu rozpatrzenia.

6. Pracownicy rozpatrujący petycje we właściwych komórkach organizacyjnych Starostwa oraz jednostkach organizacyjnych powiatu niezwłocznie przekazują do Wydziału Obsługi Rady i Zarządu opinie i pisma dotyczące przebiegu postępowania rozpatrywania petycji.

7. Wydział Obsługi Rady i Zarządu niezwłocznie aktualizuje na stronie BIP powiatu dane dotyczące przebiegu postępowania rozpatrywania petycji, w szczególności dotyczące zasięganym opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu rozpatrzenia petycji.

8. Jeżeli przedmiotem petycji są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania i kompetencji kilku komórek organizacyjnych Starostwa – Sekretarz Powiatu wyznacza osobę, która prowadzi postępowanie wyjaśniające i przygotowuje odpowiedź na petycję.

9. Koordynowanie rozpatrywania petycji oraz kontrolowanie terminowości udzielania odpowiedzi na petycje kierowanych do Starosty, Zarządu Powiatu lub Rady Powiatu zapewnia Wydział Obsługi Rady i Zarządu.

10. Corocznie w terminie do 30 czerwca Wydział Obsługi Rady i Zarządu umieszcza na stronie BIP powiatu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez Starostę lub Zarząd Powiatu oraz Radę Powiatu w roku poprzednim.

STAROSTA
Jan Zalewski

Dyrektor
Wydziału Organizacji i Nadzoru
mgr Agnieszka Wadoina

sprawdz. pod wzg. ...
RADCA
Jacek G...
Nr W...-5...13

Załącznik nr 2
do zarządzenia nr 25 /2023
Starosty Pułtuskiego
Z dnia 24 maja 2023r.

PROTOKÓŁ

zgłaszania ustnego skargi lub wniosku

W dniu w

Pani (Pan)

Zamieszkała (y) wul. nr

Wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)

2)

3)

Protokół został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....

Podpis wnoszącego:

.....

*Niepotrzebne skreślić