

14
ZARZĄDZENIE NR...../2014
STAROSTY ŁOWICKIEGO

z dnia..2.7. MAJ 2014

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r. poz. 591 j.t. ze zm.) oraz §2 i § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadzam do stosowania „Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Łowiczu” stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 2 czerwca 2014 roku.

STAROSTA ŁOWICKI

Krzysztof Figat

RADCA PRAWNY

Anna Motuk
Łd-M-1619

SEKRETARZ
Powiatu Łowickiego

Andrzej Rokicki

„Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Łowiczu”

Zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Łowiczu regulują: Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (D. U. z 2013 r. poz. 267 j.t. ze zm.), art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r. poz. 591 ze zm.) oraz §2 i § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: Starostwo Powiatowe w Łowiczu, ul. Stanisławskiego nr 30,
99-400 Łowicz
- 2) pisemnie na dziennik korespondencyjny w sekretariacie Starostwa Powiatowego w Łowiczu (pokój nr 22, I piętro) w dniach pracy urzędu w godzinach 8.00 – 16.00.
- 3) faksem na nr: 46 837 50 15.
- 4) pocztą elektroniczną na adres: starostwo@powiatlowicki.pl
- 5) ustnie do protokołu.

Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Starostwa Powiatowego w Łowiczu przyjmuje:

- Starosta Łowicki lub wyznaczona przez niego osoba w każdą środę w godz. 15.00 – 17.00
- Sekretarz Powiatu oraz kierownicy komórek organizacyjnych w dniach pracy urzędu w godzinach 8.00 – 16.00.

W przypadku, gdy w środę przypada dzień ustawowo wolny od pracy interesanci przyjmowani są w następny dzień roboczy.

2. Skargi i wnioski składane pisemnie oraz nadsyłane drogą elektroniczną zawierać powinny imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.

3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeśli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpatrzenia.

4. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści skargi. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku ustnej(ego) określony został w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

Rozdział II

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego w Łowiczu niezwłocznie są rejestrowane w dzienniku korespondencyjnym w sekretariacie Starostwa, po czym podlegają dekretacji przez Starostę lub osobę go zastępującą ze wskazaniem trybu postępowania oraz komórki organizacyjnej właściwej do jej wyjaśnienia.
2. Wpływające skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Wydział Organizacyjny, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Wydział Organizacyjny dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia.
4. Jeżeli Starosta nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazuje skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego lub wskazując właściwy organ.
5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komórki organizacyjne Starostwa prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.
6. Kierownicy komórek organizacyjnych ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej przedmiotem skargi.
7. Rozpatrzenie oraz przygotowanie projektów odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące:
 - 1) zadań lub działalności Starostwa oraz jego pracowników należy do Wydziału Organizacyjnego.
 - 2) zakresu zadań lub działania poszczególnych komórek organizacyjnych Starostwa należy do kierowników tych komórek,
 - 3) zadań lub działalności jednostek organizacyjnych powiatu i kierowników tych jednostek należy do Rady Powiatu.
8. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani pracownikowi, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.
9. Kierownicy komórek organizacyjnych Starostwa są upoważnieni do żądania od podległych pracowników oraz pozostałych kierowników komórek organizacyjnych Starostwa złożenia w określonym terminie wszelkich koniecznych wyjaśnień i informacji w celu załatwienia skarg i wniosków
10. Wpływające do Starostwa skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
11. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust.10, w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
12. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 10 i 11 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

13. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
14. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
15. Po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających skargę lub wniosek wraz z projektem odpowiedzi oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego kierownik komórki organizacyjnej przekazuje Staroście do akceptacji.
16. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z odpowiedzią oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego kierownik komórki organizacyjnej przekazuje do Wydziału Organizacyjnego.
17. Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za bieżące przekazywanie Wydziałowi Organizacyjnemu kopii udzielonej odpowiedzi wraz ze zgromadzoną dokumentacją.
18. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Starosta.

Rozdział III

Ewidencja skarg i wniosków

których rozpatrzenie należy do właściwości Rady Powiatu

1. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej jest Rada Powiatu.
2. Skargi i wnioski wpływające do Rady Powiatu rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Biuro Rady, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu .

Rozdział IV

Nadzór i kontrola nad prawidłowością załatwiania spraw i wniosków

1. Bieżącą kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.
2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje Starosta.
3. Informację na temat realizacji zadań związanych ze skargami i wnioskami, ewidencjonowaniem i terminowością ich załatwiania przedkłada się Staroście Łowickiemu za każdy rok w terminie do końca stycznia roku następnego.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

(pieczęć urzędu)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniu w.....

Pani (Pan).....

zamieszkała (y) w.....ul.....nr.....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek ^x o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

1).....

2).....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany .

Protokół sporządził:

Podpis wnoszącego:

.....

.....

^x - niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2
do Regulaminu przyjmowania,
rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Łowiczu

REJESTR SKARG I WNIOSEKÓW

[illegible]

Załącznik nr 3
do Regulaminu przyjmowania,
rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Łowiczu

REJESTR SKARG I WNIOSEKÓW

[illegible]

