

ZARZĄDZENIE Nr 32./2024
STAROSTY ŁOWICKIEGO
z dnia 3 lipca 2024 r.

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 2024 r. poz. 107) oraz § 2 i § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5. poz. 46)

zarządzam co następuje:

§ 1. Ustalam „Regulamin przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Łowiczu”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu Łowickiego.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 14/2014 Starosty Łowickiego z dnia 27 maja 2014 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków zmienione Zarządzeniem Nr 48/2014 Starosty Łowickiego z dnia 19 listopada 2014 r.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA ŁOWICKI
Marcin Kosiorek

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 (Dz. U. z 2024 r. poz. 572), art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 107) oraz § 2 i § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. 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 21, parter) w dniach i godzinach pracy urzędu tj. poniedziałek, wtorek, czwartek i piątek 8.00-16.00, środa 8.00-17.00;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: starostwo@powiatlowicki.pl;
 - 4) za pośrednictwem ePUAP na adres: 2u86g2tsmx;
 - 5) ustnie do protokołu.
2. Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do Starostwa Powiatowego w Łowiczu przyjmuje:
 - 1) Starosta Łowicki lub wyznaczona przez niego osoba w każdą środę w godz. 15.00 - 17.00; w przypadku, gdy w środę przypada dzień ustawowo wolny od pracy interesanci przyjmowani są w następny dzień roboczy;
 - 2) Sekretarz Powiatu oraz kierownicy komórek organizacyjnych w dniach pracy urzędu w godzinach 8.00 - 16.00.
3. Skargi i wnioski składane pisemnie oraz nadsyłane drogą elektroniczną zawierać powinny imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeśli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. 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 ustnej lub wniosku ustnego określa załącznik 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. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 10, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
12. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
13. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
14. 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.
15. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z odpowiedzią oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego kierownik komórki organizacyjnej przekazuje do Wydziału Organizacyjnego.
 16. Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za bieżące przekazywanie Wydziałowi Organizacyjnemu kopii udzielonej odpowiedzi wraz ze zgromadzoną dokumentacją.
 17. 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 skarg 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.

STAROSTA ŁOWICKI

Marcin Kosiorek

(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* o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

Podpis wnoszącego:

.....

.....

*- niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2
 do Regulaminu przyjmowania,
 ania 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

skierowanych do Rady Powiatu Łowickiego

[illegible]