

ZARZĄDZENIE NR 36/2023
STAROSTY SZTUMSKIEGO
z dnia 18 sierpnia 2023 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Sztumie

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526), art. 253 § 1-2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 755 ze zm.) oraz § 37 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Sztumie, stanowiącego załącznik do uchwały Nr 406/2023 Zarządu Powiatu Sztumskiego z dnia 25 lipca 2023 r., zarządza się, co następuje:

§ 1.

- 1) Ustala się zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Sztumie, zwanym dalej Starostwem:
 - 1) Starosta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Starostwa przy ul. Mickiewicza 31 w Sztumie (I piętro, pok. nr 23) w każdy poniedziałek od godz. 10.00 do 13.00.
 - 2) W przypadkach, gdy w poniedziałek przypada dzień ustawowo wolny od pracy Starosta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym od godz. 10.00 do 13.00, po wcześniejszym umówieniu się;
- 2) przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków w zakresie zadań wykonywanych przez wydziały odbywa się w tych wydziałach każdego dnia w godzinach pracy.
- 3) Informację o terminach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w Starostwie umieszcza się:
 - 1) na tablicy ogłoszeń Starostwa;
 - 2) w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu Sztumskiego.
- 4) Tryb postępowania w sprawach załatwiania skarg i wniosków reguluje:
 - 1) **Kodeks postępowania administracyjnego;**
 - 2) **Rozporządzenie w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;**
 - 3) **Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Sztumie;**
 - 4) **niniejsze zarządzenie.**

§ 2.

Pracownicy Starostwa w kontaktach z wnoszącymi skargi i wnioski zobowiązani są do życzliwego podejścia i równego traktowania stron oraz wyczerpującego i dokładnego informowania o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia skargi lub wniosku.

§ 3.

- 1) Sprawy z zakresu skarg i wniosków oraz ich rejestry prowadzone są w formie elektronicznej, w systemie SIDAS, przez Wydział Organizacji, Promocji, Nadzoru i Kadr:
 - 1) stanowisko ds. organizacyjnych - w zakresie skarg i wniosków dotyczących działalności Starostwa;

- 2) stanowisko ds. obsługi Rady Powiatu - w zakresie skarg i wniosków dotyczących działalności Starosty i kierowników jednostek organizacyjnych.
- 2) Skargi i wnioski przekazywane są, po dekretacji Starosty, Sekretarzowi Powiatu, który po zakwalifikowaniu sprawy jako skargi lub wniosku przekazuje ją do Wydziału Organizacji, Promocji, Nadzoru i Kadr. Pisma niemające charakteru skarg i wniosków, w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego, kierowane są do wydziałów merytorycznych w celu ich dalszego procedowania.
- 3) Naczelnicy wydziałów zobowiązani są do niezwłocznego przekazania Staroście:
 - 1) do zmiany dekretacji – pism skierowanych do wydziału merytorycznego, jeżeli z jego treści wynika, że powinno być rozpatrywane jako skarga lub wniosek;
 - 2) do dekretacji – protokołu z przyjęcia ustnie złożonej skargi lub wniosku. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
- 4) Jeżeli do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku właściwy jest inny organ, Wydział Organizacji, Promocji, Nadzoru i Kadr przekazuje sprawę zgodnie z właściwością.
- 5) Wydział Organizacji, Promocji, Nadzoru i Kadr podejmuje czynności wyjaśniające oraz przygotowuje projekty odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące zadań lub działalności Starostwa oraz jego pracowników po dokładnym wyjaśnieniu stanu faktycznego, mając na uwadze interes społeczny i słuszny interes stron.
- 6) Skargi i wnioski dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, Starosty i kierowników jednostek rozpatruje Rada Powiatu Sztumskiego.
- 7) Wydział Organizacyjny jest upoważniony do żądania złożenia w określonym terminie wszelkich koniecznych wyjaśnień i informacji niezbędnych do rozpatrzenia skarg lub wniosków.
- 8) O każdym przekroczeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku prowadzący rejestr w Wydziale Organizacji, Promocji, Nadzoru i Kadr informuje Sekretarza Powiatu.
- 9) Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Starosta.

§ 4.

- 1) Rejestracji podlegają również skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – tzw. anonimy. Skargi i wnioski niezawierające nazwiska oraz adresu podlegać mogą rozpatrzeniu wówczas, gdy uzasadnia to ważny interes społeczny. Treść odpowiedzi publikowana jest Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu Sztumskiego.
- 2) Jeżeli treść skargi lub wniosku jest niejasna należy wezwać autora do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 5.

Podania i załączniki do podań, których przedmiotem są skargi i wnioski, w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego, nie podlegają opłacie skarbowej.

§ 6.

Wydział Organizacji, Promocji, Nadzoru i Kadr, do końca lutego każdego roku, sporządza i przedkłada Staroście za pośrednictwem Sekretarza Powiatu roczną informację, za rok ubiegły, ze sposobu załatwiania skarg i wniosków w Starostwie i jednostkach organizacyjnych powiatu sztumskiego.

§ 7.

1. Wykonanie zarządzenia powierza się naczelnikom wydziałów i osobom zajmującym samodzielne stanowiska pracy w Starostwie Powiatowym w Sztumie.
2. Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 8.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU *)**

wniesionej / wniesionego*) w dniuo godz.

przez.....
(*Panią / Pana**)

.....
(*adres zamieszkania*)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
(Treść skargi / wniosku*) wniesionej / wniesionego*) ustnie do protokołu

Wnoszący (-a) skargę / wniosek*) dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Treść niniejszego protokołu została (po jej odczytaniu) zaakceptowana przez wnoszącego(-ą) skargę / wniosek*)

Skargę / wniosek*) spisał (-a)

.....

(czytelny podpis)

Wnoszący (-a) skargę /wniosek

.....

(czytelny podpis)

*) Niepotrzebne skreślić.