

ZARZĄDZENIE NR *67/2014*  
STAROSTY BĘDZIŃSKIEGO

z dnia *Maj 2014* 2014 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Będzinie**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 595 ze zm.<sup>1)</sup>), w związku z art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.<sup>2)</sup>) oraz rozporządzeniem 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) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadzić jednolite zasady przyjmowania, rejestrowania, załatwiania skarg i wniosków obywateli we wszystkich wydziałach i komórkach organizacyjnych Starostwa, zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Za prawidłowe załatwienie skarg i wniosków odpowiedzialni są Wicestarosta, Etatowi Członkowie Zarządu, Sekretarz Powiatu, Naczelnicy Wydziałów oraz kierownicy jednostek organizacyjnych.

§ 3. Zobowiązuję Wydział Organizacji i Zarządzania do:

- 1) prowadzenia centralnego rejestru skarg i wniosków,
- 2) prowadzenia kontroli problemowych w zakresie spraw skargowych we wszystkich wydziałach i komórkach organizacyjnych Starostwa,
- 3) opracowywanie dwa razy w roku, analizy sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków obywateli i przedstawienie jej Zarządowi Powiatu Będzińskiego.

§ 4. Traci moc Zarządzenie Nr 6/07 Starosty Powiatu Będzińskiego z dnia 17 stycznia 2007 r. w sprawie organizacji przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Będzinie ze zmianami.

§ 5. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Naczelnikowi Wydziału Organizacji i Zarządzania.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA BĘDZIŃSKI

*[Podpis]*  
Arkadiusz Watola

NACZELNIK  
Wydziału Organizacji i Zarządzania

*[Podpis]*  
Anna Wiaderna

185  
RADCA PRAWNY  
*[Podpis]*  
mgr Zbigniew Cichy

<sup>1)</sup> Zm. poz. 645 oraz z 2014 r. poz. 379 i 1072.

<sup>2)</sup> z 2014 r. zm. poz. 183

Załącznik do Zarządzenia Nr 67/2014

Starosty Będzińskiego

z dnia 11 grudnia 2014 r.

## WYTYCZNE

### w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli

#### I. Przyjmowanie obywateli.

1. Starosta przyjmuje obywateli w każdy wtorek w godzinach od 13<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>, po wyczerpaniu przez petentów innych możliwości załatwienia sprawy.

2. Wicestarosta przyjmuje obywateli w każdy wtorek w godzinach od 13<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>.

3. Etatowi Członkowie Zarządu przyjmują obywateli w każdy poniedziałek w godzinach od 13<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>.

3. Skarbnik Powiatu, Sekretarz Powiatu, Naczelnicy Wydziałów, Kierownicy Biur i Referatów oraz wszyscy pracownicy Starostwa przyjmują obywateli w godzinach pracy.

#### II. Przyjmowanie skarg i wniosków.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. W razie ustnego wniesienia skargi lub wniosku, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.

5. Skargi i wnioski niezawierające nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

#### III. Rejestrowanie skarg.

1. Wydział Organizacji i Zarządzania prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków, w którym ewidencjonowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Starostwa oraz wnoszone ustnie do protokołu.

2. Obowiązek zarejestrowania w Wydziale Organizacji i Zarządzania skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do Wydziałów (komórek organizacyjnych) Starostwa lub zostały tam osobiście przez stronę złożone, spoczywa na Naczelnikach.

3. Rejestrem centralnym nie są objęte skargi:

a) na decyzję ostateczną, które w zależności od ich treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji, jej uchylecia lub zmiany z urzędu,

b) na decyzję organu administracji podlegającą zaskarżeniu do Naczelnego Sądu Administracyjnego z powodu jej niezgodności z prawem,

c) dotyczące spraw pracowników samorządowych wynikających ze stosunku pracy,

d) których adresatami były inne niż Starostwo instytucje, a których kopie skierowane zostały do Starostwa,

e) nie zawierające nazwiska i adresu.

4. Pracownik prowadzący rejestr centralny oznacza na skardze lub wniosku termin jego załatwienia.

5. Po zarejestrowaniu w rejestrze centralnym i zadekretowaniu przez Starostę, skarga lub wniosek przekazywane są do merytorycznego załatwienia właściwemu Wydziałowi (komórce organizacyjnej).

6. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku Wydziałów (komórek organizacyjnych), Starosta ustala wydział wiodący i Naczelnika odpowiedzialnego za ich rozpatrzenie i terminowe przygotowanie projektu odpowiedzi. Wydziały (komórki organizacyjne) współpracujące w załatwieniu skargi lub wniosku odpowiadają za ich stronę merytoryczną.

7. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, Starosta pozostawia do rozpatrzenia sprawę należące do właściwości Starostwa, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwym instytucjom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego.

#### IV. Załatwianie skarg i wniosków.

1. Polecenia kierownictwa Starostwa dotyczące sposobu załatwiania skarg i wniosków obywateli przekazywane są do Wydziału Organizacji i Zarządzania, który informuje o nich Wydziały (komórki organizacyjne) właściwe do ich rozpoznania.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

3. Pracownik właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien załatwić ją bez zbędnej zwłoki.

4. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, zaś w postępowaniu odwoławczym - w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.

5. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie jej załatwienia, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

6. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminach określonych wyżej, rozpatrujący sprawę obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin jej załatwienia. Ten sam obowiązek istnieje również w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od rozpatrującego.

7. Skargi uważa się za załatwione:

- a) pozytywnie - jeśli w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części,
- b) negatywnie - jeśli w toku postępowania wyjaśniającego wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia,
- c) w sposób informacyjny - jeśli załatwiający nie zajął konkretnego stanowiska, informując jedynie co strona ma uczynić, aby swą sprawę załatwić.

8. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg i wniosków zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:

- a) prowadzenie wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy,
- b) udzielenia w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zawarte w skargach zarzuty, z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,
- c) starannego, wnikliwego i terminowego załatwiania skarg i wniosków,
- d) wyczerpującego i wszechstronnego uzasadniania odpowiedzi negatywnych.

9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie sposobu załatwienia oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

10. Załatwiający składa projekt udzielonej odpowiedzi w terminie ustalonym przez Wydział Organizacji i Zarządzania. Oryginały załatwionych skarg i wniosków przechowywane są w Wydziale Organizacji i Zarządzania, według kolejności wynikającej z rejestru. Akta załatwionych skarg i wniosków przechowywane są w Wydziałach (komórkach organizacyjnych), które prowadziły postępowanie wyjaśniające.

11. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

V. Nadzór i kontrola.

1. Bieżącą kontrolę nad terminowością załatwiania skarg i wniosków przez Wydziały (komórki organizacyjne) Starostwa sprawuje Naczelnik Wydziału Organizacji i Zarządzania. Wydział Organizacji i Zarządzania opracowuje zbiorcze oceny, analizy i informacje o wpływie, problematyce i sposobie załatwiania skarg i wniosków w oparciu o materiały uzyskane od załatwiających.

2. Kierownik Biura Rady czuwa nad terminowym załatwianiem skarg i wniosków, przekazanych do rozpoznania Radzie Powiatu Będzińskiego.

**NACZELNIK**  
Wydziału Organizacji i Zarządzania

  
Anna Wiaderna