

Zarządzenie Nr 42./2017
Starosty Lęborskiego
z dnia 02. listopada 2017r.

**w sprawie szczegółowego trybu ewidencjonowania oraz
przyjmowania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym
w Lęborku**

Na podstawie art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1257) i § 52 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Lęborku stanowiącego załącznik nr 1 do Uchwały nr 319/2017 Zarządu Powiatu Lęborskiego z dnia 25 października 2017 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Lęborku

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków w zakresie zadań wykonywania przez wydziały, samodzielne referaty i samodzielne stanowiska pracy odbywa się w tych komórkach organizacyjnych każdego dnia w godzinach pracy urzędu.
2. Starosta lub Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków, po wcześniejszym umówieniu się w sekretariacie Starostwa Powiatowego w Lęborku w każdy czwartek w godzinach od 12:30 do 15:45. Jeżeli czwartek jest dniem wolnym od pracy, przyjmowanie odbywa się w najbliższy poniedziałek w tych samych godzinach.

§ 2

1. Rozpatrywanie skarg, wniosków koordynuje Referat Administracyjno-Informatyczny.
2. Organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków kontroluje i nadzoruje Sekretarz Powiatu.

§ 3

Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczana:

1. na tablicy informacyjnej w budynku Starostwa Powiatowego w Lęborku,
2. na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Lęborku powiatleborski.bip.gov.pl oraz stronie internetowej powiatu lęborskiego www.powiat-lebork.pl,
3. w siedzibach powiatowych jednostek organizacyjnych.

§ 4

Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków regulują przepisy:

1. Kodeksu postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 roku - Dział VIII,
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
3. Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Lęborku,
4. niniejszego zarządzenia.

§ 5

1. Wszystkie skargi i wnioski, w tym zgłoszone ustnie do protokołu, po zarejestrowaniu przez Biuro Obsługi Interesanta w dzienniku korespondencyjnym pism przychodzących zostają przekazane Staroście, celem przydzielenia do załatwienia właściwemu wydziałowi, samodzielnemu referatowi, samodzielnemu stanowisku pracy.
2. Kopię skargi lub wniosku, którą otrzymał wydział, samodzielny referat lub samodzielne stanowisko pracy, komórki te przekazują niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego po otrzymaniu skargi/wniosku do Referatu Administracyjno-Informatycznego, celem zaewidencjonowania jej w Centralnym Rejestrze skarg i wniosków Starostwa Powiatowego w Lęborku.
3. Wydział, samodzielny referat lub samodzielne stanowisko pracy prowadzi rejestry skarg i wniosków przez nie załatwianych.
4. W Centralnym Rejestrze skarg i wniosków Referat Administracyjno-Informatyczny ewidencjonuje skargi i wnioski odnoszące się do wydziałów, samodzielnych referatów, samodzielnych stanowisk pracy i pracowników Starostwa Powiatowego w Lęborku oraz jednostek organizacyjnych powiatu.
5. Skargi adresowane do Rady Powiatu Lęborskiego, dotyczące zadań lub działalności 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 Biuro Rady Powiatu i rozpatrywane przez Radę Powiatu.
6. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczą działania kilku samodzielnych komórek organizacyjnych, o ile stosownej dekretacji nie dokona Starosta, Sekretarz Powiatu wyznacza wydział, samodzielny referat lub samodzielne stanowisko pracy do załatwienia sprawy, który po uzyskaniu wyjaśnień lub stanowisk pozostałych komórek sporządza projekt odpowiedzi.
7. W przypadku, gdy ze skargi lub wniosku nie wynika jednoznacznie, która komórka organizacyjna jest właściwa rzeczowo do jej rozpatrzenia, decyduje o tym, podejmuje kierownik komórki do którego jest adresowana skarga/wniosek, w porozumieniu z Sekretarzem Powiatu i radcą prawnym Starostwa Powiatowego w Lęborku.

§ 6

1. Ewidencję skarg i wniosków w wydziałach, samodzielnych referatach i samodzielnych stanowiskach pracy oraz bieżący nadzór nad terminowym ich załatwianiem prowadzą pracownicy wyznaczeni przez kierowników komórek.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzony w wydziale, samodzielnym referacie i samodzielnym stanowisku pracy obejmuje:
 - a) liczbę porządkową,
 - b) datę wpływu skargi (wniosku),
 - c) dane oraz adres zgłaszającego,
 - d) przedmiot skargi/wniosku,
 - e) nazwisko pracownika odpowiedzialnego za załatwianie skargi/wniosku,
 - f) termin wyznaczony i faktyczny załatwienia skargi/wniosku,
 - g) sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - h) numerteczki, w której znajdują się akta spraw,
 - i) pozycję ewidencyjną skargi/wniosku w Rejestrze,
 - j) uwagi.
3. Pracownicy prowadzący rejestry skarg i wniosków w wydziałach, samodzielnych referatach i samodzielnych stanowiskach pracy obowiązani są do bieżącego przekazywania Referatowi Administracyjno-Informatycznemu kopii udzielonych odpowiedzi na skargi i wnioski bądź zawiadomień o ostatecznym załatwieniu sprawy.

§ 7

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostają bez rozpatrzenia.

§ 8

1. Odpowiedzi na skargi i wnioski udziela Starosta, kierownik właściwej komórki organizacyjnej (wydziału, referatu lub samodzielnego stanowiska pracy).
2. Wicestarosta podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski z zakresu merytorycznego wydziałów i samodzielnych referatów zgodnie z właściwością ustaloną w Regulaminie Organizacyjnym, a niezastrzeżonych do podpisu Starosty.

§ 9

Do podpisu Starosty zastrzeżone są odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące:

1. merytorycznego zakresu działania Starostwa lub poszczególnych wydziałów, samodzielnych referatów i samodzielnych stanowisk pracy zgodnie z właściwością ustaloną w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Lęborku,
2. kierowników powiatowych zespolonych służb, inspekcji i straży,
3. spraw przekazanych Staroście przez posłów i senatorów, radnych Sejmiku Województwa Pomorskiego,

4. naczelników wydziałów, kierowników samodzielnych referatów, pracowników samodzielnych stanowisk pracy zgodnie z właściwością ustaloną w Regulaminie Organizacyjnym.

§ 10

Naczelnicy wydziałów, kierownicy samodzielnych referatów i pracownicy samodzielnych stanowisk pracy odpowiadają za prawidłową organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwianie skarg i wniosków, a w szczególności za:

1. sprawne, terminowe i zgodne z przepisami załatwianie skarg i wniosków,
2. kulturalną obsługę interesantów,
3. prawidłową ewidencję skarg i wniosków,
4. bieżący nadzór nad załatwieniem skarg i wniosków.

§ 11

Naczelnicy wydziałów, kierownicy samodzielnych referatów i pracownicy samodzielnych stanowisk pracy sporządzają roczne sprawozdania z przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, następnie przekazują je do Sekretarza Powiatu w terminie do 30 stycznia każdego roku.

§ 12

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 13

Traci moc zarządzenie Nr 1/2015 Starosty Lęborskiego z dnia 15 stycznia 2015 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Lęborku.

§ 14

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Sprawdzone pod względem
formalno - prawnym

RAJCA PRAWNY
Kierownik
SI-148/86

Lębork, 31.10.2017r.

STAROSTA
Teresa Ossowska-Szara