

ZARZĄDZENIE Nr 20/2015
STAROSTY WĘGROWSKIEGO
z dnia 29 kwietnia 2015r.

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

Na podstawie art.34 ust.1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r. poz.595 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5,poz.46) zarządza się co następuje :

§ 1. 1.Ustala się zasady przyjmowania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Węgrowie:

- 1) Starosta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Starostwa Powiatowego w Węgrowie, ul. Przemysłowa 5 w poniedziałki w godzinach 10⁰⁰-12⁰⁰ oraz 15¹⁵ – 16¹⁵;
- 2) Wicestarosta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Starostwa Powiatowego w Węgrowie, ul. Przemysłowa 5 we wtorki w godzinach 14³⁰-16³⁰ i piątki w godzinach 9⁰⁰-11⁰⁰;
- 3) Naczelnicy Wydziałów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków , w zakresie zadań wykonywanych przez poszczególne Wydziały , codziennie w godzinach pracy Starostwa.

2. Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków regulują :

- 1) Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 3) Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Węgrowie,
- 4) niniejsze zarządzenie.

3.Pracowników Starostwa w kontaktach z wnoszącymi skargi i wnioski obowiązują następujące zasady :

- 1) życzliwe podejście i równe traktowanie stron;
- 2) dążenie do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego;
- 3) wyczerpujące i dokładne informowanie stron o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia sprawy;
- 4) wnikliwe i terminowe postępowanie, a w sprawach nie wymagających postępowania dowodowego, niezwłoczne załatwienie sprawy.

4.Przyjmowanie, rejestrowanie i załatwianie skarg i wniosków koordynuje Wydział Administracyjno-Społeczny, który prowadzi rejestr skarg i wniosków wg wzoru określonego w załączniku Nr 1 .

5.Prowadzi się oddzielnie rejestr skarg i wniosków wpływających do Starosty o raz rejestr skarg i wniosków wpływających do Rady Powiatu.

6.Naczelnicy odpowiadają za prawidłową organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Wydziałach , a w szczególności za :

- 1) przekazanie skarg i wniosków do Wydziału Administracyjno-Społecznego celem rejestracji;
- 2) wyjaśnienie sprawy zgodnie ze stanem faktycznym i prawnym ;
- 3) terminowe przekazanie odpowiedzi do Wydziału Administracyjno-Społecznego,
- 4) prawidłowe sporządzenie w Wydziale protokołu przyjęcia skargi wniesionej ustnie.

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

§ 2.1. Informację o terminach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się:

- 1) na tablicach ogłoszeń w budynkach Starostwa;
- 2) w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa.

2. Skargi i wnioski mogą być zgłoszone w formie pisemnej oraz ustnie do protokołu.
3. W przypadku skargi lub wniosku wniesionego ustnie należy spisać protokół przyjęcia.
4. W protokole należy zamieścić datę wpływu, imię i nazwisko oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek, zwięzły opis sprawy, podpisy wnoszącego i przyjmującego skargę lub wniosek. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2.

§ 3.1. Skargi i wnioski przekazywane są do załatwienia zgodnie z dekreacją Starosty .

2. Wszystkie skargi i wnioski przed ich rozpatrzeniem podlegają wpisowi do rejestru w Wydziale Administracyjno-Społecznym.
3. Wydział Administracyjno-Społeczny niezwłocznie po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, przekazuje sprawę do wyjaśnienia właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej, wskazując termin na udzielenie odpowiedzi.
4. Ostateczny projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek przygotowuje Wydział Administracyjno-Społeczny.
5. Jeżeli do rozpatrzenia skargi lub wniosku właściwy jest inny organ, Wydział Administracyjno-Społeczny w terminie 7 dni od daty wpływu przekazuje sprawę do załatwienia zgodnie z właściwością.
6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Starosta.

§4. Wydział Administracyjno-Społeczny każdego roku , w terminie do 31 stycznia, sporządza i przedstawia Staroście sprawozdanie ze sposobu przyjmowania skarg i wniosków za rok ubiegły.

§5. Nadzór w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.

§6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

RADCA PRAWNY
Ireneusz Ławniczak

STAROSTA
Krzysztof Fedorczyk

