

**ZARZĄDZENIE NR 71/2021
STAROSTY SŁUPSKIEGO**

z dnia 11 sierpnia 2021 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym
w Słupsku**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920, z późn. zm.), art. 253 § 1-2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) oraz § 40 Regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Słupsku, stanowiącego załącznik do uchwały Nr 71/2021 Zarządu Powiatu Słupskiego z dnia 22 lipca 2021 r., zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Ustala się zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Słupsku, zwanym dalej Starostwem:

- 1) Starosta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku Starostwa przy ul. Szarych Szeregów 14 (I piętro, pok. nr 102) w każdy poniedziałek od godz. 14.00 do 16.00. 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. 13.30 do 15.30, 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.

2. 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 Słupskiego.

3. 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 Słupsku;
- 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 e-Kancelaria, przez Wydział Organizacyjny:

- 1) stanowisko ds. ogólnorganizacyjnych - 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 wnioski przekazuje ją do Wydziału Organizacyjnego. 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 Organizacyjny przekazuje sprawę zgodnie z właściwością.

5. Wydział Organizacyjny 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 Słupskiego.

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 Organizacyjnym 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 Słupskiego.

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 Organizacyjny, 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 słupskiego.

§ 7. 1. Wykonanie zarządzenia powierza się naczelnikom wydziałów i osobom zajmującym samodzielne stanowiska pracy w Starostwie Powiatowym w Słupsku.

2. Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 8. Traci moc zarządzenie Nr 92/2016 Starosty Słupskiego z dnia 19 października 2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Słupsku.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

wz. Starosty
Wicestarosta

Rafał Konon

Załącznik do zarządzenia Nr 71/2021

Starosty Słupskiego

z dnia 11 sierpnia 2021 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU *)

wniesionej / wniesionego*) w dniuo godz.

.....przez

Panią / Pana*)

.....

zam.

.....

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 (-a) skargę / wniosek*)

**Skargę / wniosek*) spisał (-a)
wniosek**

.....
.....
(czytelny podpis)

Wnoszący (-a) skargę /

(czytelny podpis)

*) Niepotrzebne skreślić.