

OPINIA  
Zarządzenie od wzglę-  
dem formalno-prawnym nie budzi  
zastrzeżeń.  
Słupsk, dnia 18.4.2016  
Rada Prawny

**ZARZĄDZENIE NR 28 / 2016**  
**STAROSTY SŁUPSKIEGO**  
z dnia 20 kwietnia 2016 roku

**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 2015 r, poz. 1445 z późn. zm.) oraz art. 253 § 1-3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23)

**zarządzam, 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;
- 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. 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.

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

- 1) życzliwego podejścia i równego traktowania stron;
- 2) dążenie do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego przy załatwieniu skarg i wniosków mając na uwadze interes społeczny i słuszny interes stron;
- 3) wyczerpującego i dokładnego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia skargi i wniosku;
- 4) wnikliwego i szybkiego działania, a w sprawach nie wymagających zbierania dowodów, wyjaśnień lub informacji, niezwłocznego załatwienia skargi lub wniosku;
- 5) prowadzenia postępowania w taki sposób, aby pogłębiać zaufanie do organów administracji publicznej.

4. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Wydział Organizacyjny, który prowadzi Rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

5. Przy załatwianiu skarg i wniosków stosuje się następujące oznaczenia:

- 1) skarga – S;
- 2) wniosek – W;
- 3) skarga, wniosek wniesione ustnie do protokołu - Su, Wu.

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

- 1) sprawne, terminowe i zgodne z przepisami załatwianie spraw;



- 2) kulturalną obsługę interesantów;
- 3) prawidłową ewidencję skarg i wniosków;
- 4) przedłożenie do rejestracji wszystkich skarg i wniosków w Wydziale Organizacyjnym;
- 5) bieżący nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków.

7. W przypadku stwierdzenia przekroczenia terminu załatwienia skargi lub wniosku – na podstawie braku kopii udzielonej odpowiedzi – prowadzący rejestr w Wydziale Organizacyjnym informuje o tym fakcie Sekretarza Powiatu.

**§ 2.** 1. Informację o terminach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w Starostwie umieszcza się:

- 1) na tablicy ogłoszeń Starostwa;
- 2) w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Słupsku.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, elektronicznej, za pomocą telefaksu, a także ustnie do protokołu.

3. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami, ustalonym trybem i przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

4. W razie przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie należy sporządzić protokół przyjęcia, który podpisują wnoszący i przyjmujący skargę lub wniosek.

5. Protokół zawiera datę przyjęcia, imię i nazwisko, adres, nazwę wnoszącego, zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

**§ 3.** 1. Skargi i wnioski przekazywane są, zgodnie z dekreacją Starosty:

- 1) właściwym wydziałom, jeżeli dotyczą merytorycznego zakresu ich działania;
- 2) w pozostałych przypadkach Wydziałowi Organizacyjnemu, w którym skarga lub wniosek jest rozpatrywana.

2. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Starostwa podlegają, przed ich rozpatrzeniem, zarejestrowaniu w Rejestrze skarg i wniosków w Wydziale Organizacyjnym, gdzie pozostaje oryginał skargi lub wniosku.

3. Wydział Organizacyjny, po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, niezwłocznie przekazuje sprawę (kopię) do załatwienia właściwemu merytorycznie wydziałowi, jeżeli Starosta nie postanowił inaczej.

4. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczą zakresu działania różnych wydziałów, Starosta wyznacza wydział prowadzący sprawę, który po uzyskaniu wyjaśnień lub stanowisk pozostałych wydziałów sporządza projekt odpowiedzi.

5. Jeżeli do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku właściwy jest inny organ Wydział Organizacyjny przekazuje sprawę zgodnie z właściwością.

6. Rozpatrzenie oraz przygotowanie projektów odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące:

- a) zadań lub działalności Starostwa oraz jego pracowników należy do Wydziału Organizacyjnego;
- b) zakresu zadań lub działania poszczególnych wydziałów Starostwa należy do ich naczelników;
- c) zadań lub działalności jednostek organizacyjnych powiatu i kierowników tych jednostek należy do Rady Powiatu.

7. Naczelnicy wydziałów są upoważnieni do żądania od podległych pracowników oraz pozostałych naczelników złożenia w określonym terminie wszelkich koniecznych wyjaśnień i informacji w celu załatwienia skarg i wniosków.

8. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Starosta.

**§ 4.** 1. Ewidencję skarg i wniosków w wydziałach prowadzą wyznaczeni przez naczelników pracownicy w formie rejestru o tytuleteczki - "Skargi i wnioski dotyczące (nazwa wydziału)", którego wzór stanowi załącznik Nr 3 do zarządzenia i obejmuje następujące pozycje:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi, wniosku;



- 3) imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego skargę (wniosek);
- 4) przedmiot skargi lub wniosku;
- 5) do kogo skierowano skargę lub wniosek oraz podanie pracownika, któremu zlecono załatwienie skargi lub wniosku;
- 6) data wyznaczona na załatwienie skargi lub wniosku;
- 7) data faktycznego załatwienia skargi lub wniosku;
- 8) sposób załatwienia;
- 9) kogo poinformowano o sposobie załatwienia skargi lub wniosku;
- 10) uwagi;
- 11) pozycja skargi lub wniosku w rejestrze w Wydziale Organizacyjnym.

2. Jeżeli wydział otrzymał do załatwienia skargę lub wniosek, które nie zostały uprzednio zaewidencjonowane w Rejestrze skarg i wniosków w Wydziale Organizacyjnym, to pracownik tego wydziału, prowadzący ewidencję, powinien niezwłocznie przedstawić skargę lub wniosek osobie prowadzącej Rejestr skarg i wniosków w Wydziale Organizacyjnym, celem zarejestrowania sprawy i pozostawić jej oryginał skargi lub wniosku.

3. Rejestracji podlegają również skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - tzw. anonimy. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska oraz adresu podlegają rozpatrzeniu wówczas, gdy uzasadnia to ważny interes społeczny.

4. 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. Naczelnicy wydziałów odpowiadają za bieżące przekazywanie Wydziałowi Organizacyjnemu:

- 1) oryginału skargi lub wniosku,
- 2) oryginału udzielonej odpowiedzi, a także zawiadomień o terminie załatwienia sprawy;
- 3) kopii udzielonej odpowiedzi na skargę lub wniosek, jeżeli przedmiot skargi lub wniosku dotyczy sprawy, która rozpatrywana jest w danej komórce organizacyjnej w trybie postępowania administracyjnego.

6. Kserokopie skarg i wniosków adresowanych do Rady Powiatu przekazywane są Staroście, po uprzednim zarejestrowaniu ich w Rejestrze skarg i wniosków w Wydziale Organizacyjnym.

**§ 5.** Podania i załączniki do podań, których przedmiotem są skargi i wnioski w rozumieniu kodeksu postępowania administracyjnego nie podlegają opłacie skarbowej. Nie dotyczy to pism określonych przez strony jako skargi, lecz będących w swej istocie środkami odwoławczymi w toku postępowania.

**§ 6.** Wydział Organizacyjny, do końca lutego każdego roku, sporządza i przedkłada Staroście 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. Kontrolę i nadzór oraz koordynację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu.

**§ 8.** Traci moc zarządzenie Nr 99/2012 Starosty Słupskiego z dnia 20 grudnia 2012 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Słupsku (z późn. zm.).

**§ 9.** Zarządzenie wchodzi w życie w dniu następującym po dniu podpisania.

STAROSTA  
  
Zdzisław Kulodziejewski







## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU \*)

wniesionej / wniesionego\*) w dniu .....o 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)**

**Wnoszącego (-ej) skargę / wniosek**

.....  
(czytelny podpis)

.....  
(czytelny podpis)

\*) Niepotrzebne skreślić.

