

**Zarządzenie Nr .....<sup>6</sup>/2019**  
**Starosty Pułtuskiego**  
**z dnia .....<sup>18 lutego</sup>..... 2019r.**

*w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk.*

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2018r. poz. 995, ze zm.), ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U z 2018r. poz. 2096, ze zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania:

1. Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk- załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Wzór protokołu zgłaszania ustnego skargi lub wniosku- załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Nadzór oraz koordynację przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji sprawuje Sekretarz Powiatu.

§ 3.

Traci moc zarządzenie Nr 3/2016 Starosty Pułtuskiego z dnia 28 stycznia 2016r. w sprawie rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji oraz zarządzenie Nr 21/2018 Starosty Pułtuskiego z dnia 11 maja 2018 r. w sprawie zasad przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i rozpatrywania petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**STAROSTA**

Jan Zalewski

SEKRETARZ POWIATU

mgr Katarzyna Jankowska

RADCA PRAWNY

Sławomir Paszowski

**Instrukcja**  
**w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków**  
**i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusku**

Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego, rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46).

**I. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Starosta, Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>. W przypadku, gdy poniedziałek przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, Starosta, Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w pozostałe dni robocze po wcześniejszym umówieniu wizyty w Sekretariacie Starostwa.
2. Dyrektorzy wydziałów, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy przyjmują interesantów w sprawie skarg i wniosków w godzinach pracy Starostwa.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach określonych w ust.1 powinna być umieszczona w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa.
4. Pracownik przyjmujący interesanta w sprawie skargi/wniosku wnoszonego ustnie, jest obowiązany sporządzić protokół przyjęcia, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
5. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego powinny być traktowane jako pilne i terminowe.
6. Przyjmujący skargę i wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

**II. Rejestrowanie skarg i wniosków.**

1. Wszelkie pisma o charakterze skargi/wniosku powinny być kierowane przez Kancelarię do Sekretarza Powiatu.
2. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków.
3. Rejestr skarg i wniosków dotyczących pracowników Starostwa oraz funkcjonowania urzędu prowadzi i nadzoruje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru, który:
  - 1) monitoruje terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków oraz udziela odpowiedzi.
  - 2) udziela interesantom zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, kieruje interesantów do właściwego wydziału lub organizuje przyjęcie interesantów przez Starostę, Wicestarostę lub Sekretarza.

4. Skargi adresowane do Rady Powiatu w Pułtusku, dotyczące 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 Wydział Obsługi Rady i Zarządu i rozpatrywane przez Radę Powiatu.
5. Merytoryczne rozstrzygnięcie skargi /wniosku polega na:
  - uznaniu skargi/wniosku za uzasadniony, z ewentualnym zaleceniem dla podmiotów właściwych co do sposobu postępowania w sprawie będącej przedmiotem skargi/wniosku
  - uznania skargi/wniosku za nieuzasadniony, jeżeli zarzuty skargi lub twierdzenia wniosku nie znajdują potwierdzenia w toku ich rozpatrywania
  - podtrzymaniu swojego poprzedniego stanowiska o uznaniu skargi za nieuzasadnioną w przypadku przewidzianym w Kodeksie.
6. Rejestracji nie podlegają:
  - 1) Skargi/wnioski anonimowe.
  - 2) Skargi/wnioski, których rozpatrywanie należy do kompetencji innych organów, instytucji lub podmiotów.

### **III. Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

1. Do rozpatrywania skarg i wniosków stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Dyrektorzy wydziałów, kierownicy i samodzielne stanowiska odpowiedzialni są za powiadomienie bezpośredniego przełożonego o złożeniu skargi lub wniosku oraz niezwłoczne przekazywanie skargi/wniosku do Wydziału Organizacji i Nadzoru celem rejestracji.
3. Skargi i wnioski przekazywane są do Sekretarza Powiatu, który analizuje treść skargi/wniosku, a następnie umieszcza dekretację dot. komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za przygotowanie projektu odpowiedzi oraz Wydziału (w trybie do wiadomości), który przygotowuje wyjaśnienia lub projekt odpowiedzi
4. Załatwianie skarg/wniosków w terminach określonych przepisami prawa (art. 237 kpa) koordynuje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.
5. Dyrektorzy poszczególnych wydziałów ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwienie skarg i wniosków, w szczególności przygotowują stanowisko merytoryczne w sprawie będącej ich przedmiotem wraz z projektem odpowiedzi i przedstawiają do akceptacji Sekretarzowi Powiatu.
6. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Starosta lub Wicestarosta.
7. Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Wojewoda.
8. Skargi dotyczące Starosty, Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Powiatu, z wyjątkiem spraw określonych w ust.7.

9. W przypadku skargi dotyczącej zaniedbania lub nienależytego wykonania zadania, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania sprawy przez pracownika, skargę można przekazać jego służbowemu przełożonemu z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia.
10. Akta rozpatrzonych skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę lub Sekretarza gromadzone i przechowywane są w Wydziale Organizacji i Nadzoru, natomiast w przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Powiatu- w Wydziale Obsługi Rady i Zarządu.
11. Jeżeli Starostwo nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi/wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od daty wpływu, przekazać skargę/wniosek właściwemu organowi, powiadamiając o tym wnoszącego.

#### IV. Petycje

1. Rozpatrywanie petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk, zwanym dalej Starostwem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. 2018 r. poz. 870), a w zakresie nieunormowanym w ustawie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2018r. poz. 2096, ze zm.)
2. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji należących do właściwości Rady Powiatu Pułtuskiego oraz Starosty lub Zarządu Powiatu.
3. Petycje składa się w formie pisemnej na adres Starostwa, lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres sekretariat@powiatpultuski lub kancelaria@powiatpultuski.pl albo przez elektroniczną skrzynkę podawczą.
4. Petycje kierowane do Starosty, Zarządu Powiatu oraz Rady Powiatu podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Petycji w Wydziale Obsługi Rady i Zarządu.
5. Po zarejestrowaniu petycji w Centralnym Rejestrze Petycji – pracownik Wydziału Obsługi Rady i Zarządu niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty wpływu do Starostwa zamieszcza na stronie BIP powiatu zanonimizowany skan petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu w interesie, którego petycja jest składana, a następnie, po uzgodnieniu z Sekretarzem Powiatu, przekazuje ją do właściwej komórki organizacyjnej starostwa lub jednostki organizacyjnej powiatu w celu rozpatrzenia.
6. Pracownicy rozpatrujący petycję we właściwych komórkach organizacyjnych starostwa oraz jednostkach organizacyjnych powiatu niezwłocznie przekazują do Wydziału Obsługi Rady i Zarządu opinie i pisma dotyczące przebiegu postępowania rozpatrywania petycji.
7. Wydział Obsługi Rady i Zarządu niezwłocznie aktualizuje na stronie BIP powiatu dane dotyczące przebiegu postępowania rozpatrywania petycji, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu rozpatrzenia petycji.

8. Jeżeli przedmiotem petycji są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania i kompetencji kilku komórek organizacyjnych starostwa – Sekretarz Powiatu wyznacza osobę, która prowadzi postępowanie wyjaśniające i przygotowuje odpowiedź na petycję.

9. Koordynowanie rozpatrywania petycji oraz kontrolowanie terminowości udzielania odpowiedzi na petycje kierowanych do Starosty, Zarządu Powiatu lub Rady Powiatu zapewnia Wydział Obsługi Rady i Zarządu .

10. Corocznie w terminie do 30 czerwca Wydział Obsługi Rady i Zarządu umieszcza na stronie BIP powiatu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez Starostę lub Zarząd Powiatu oraz Radę Powiatu w roku poprzednim.

STAROSTA  
Jan Zalewski

SEKRETARZ POWIATU

*Katarzyna Jankowska*  
mgr Katarzyna Jankowska

RADCA PRAWNY

*Szymon Paszkowski*  
Szymon Paszkowski

## PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniu ..... w.....

Pani ( Pan).....

zamieszkała ( y ) w.....ul.....nr.....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek <sup>x</sup> o następującej treści:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

1).....

2).....

3).....

Protokół został wnoszącemu odczytany .

Protokół sporządził:

Podpis wnoszącego:

.....

.....

<sup>x</sup> - niepotrzebne skreślić.