

**Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg  
oraz wniosków wpływających do Starostwa Powiatowego w Pułtusk.**

§ 1.

Ilekróć w instrukcji jest mowa o:

- 1) Staroście - należy przez to rozumieć Starostę Pułtuskiego.
- 2) Wicestarostę - należy przez to rozumieć Wicestarostę Pułtuskiego.
- 3) Członku Zarządu – należy przez to rozumieć etatowego Członka Zarządu zatrudnionego na podstawie wyboru w Starostwie Powiatowym.
- 4) Starostwie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Pułtusk.
- 5) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Powiatu Pułtuskiego.
- 6) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Powiatu Pułtuskiego.
- 7) Dyrektorach - należy przez to rozumieć dyrektorów wydziałów Starostwa.
- 8) Pracowniku zatrudnionym na samodzielny stanowisku pracy – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego na samodzielny stanowisku pracy w Starostwie Powiatowym w Pułtusk.

§ 2.

1. Starosta lub w jego zastępstwie Wicestarosta jest organem właściwym do rozpatrywania:

- 1) skarg wniesionych na pracowników Starostwa,
  - 2) wniosków dotyczących funkcjonowania Starostwa.
2. Przepisy zarządzenia stosuje się również do skarg i wniosków przekazywanych Staroście przez media lub organizacje pozarządowe.
3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego – pozostawia się bez rozpoznania.
4. Kwalifikacji skarg i wniosków dokonuje Starosta, Wicestarosta lub Sekretarz zgodnie z art. 222 k.p.a.

§ 3.

Koordynatorem zadań dotyczących przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie jest Sekretarz, który:

- 1) dokonuje rejestracji skargi lub wniosku,
- 2) przekazuje skargę lub wniosek dyrektorowi bądź pracownikowi zatrudnionemu na samodzielnym stanowisku w Starostwie, których pracy dotyczy skarga lub wniosek, celem przygotowania rzeczowych i wnikliwych wyjaśnień i informacji,
- 3) czuwa na terminowości udzielenia odpowiedzi na skargę lub wniosek,
- 4) przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek i przedkłada Staroście lub Wicestarości do podpisu.

#### § 4.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu telefaksu lub poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku skarg i wniosków wnoszonych ustnie do protokołu, protokół sporządzają:
  - 1) dyrektor wydziału - jeżeli skarga lub wniosek dotyczy pracownika wydziału,
  - 2) pracownik sekretariatu - jeżeli skarga lub wniosek wnoszony jest do Starosty lub Wicestarosty a dotyczy dyrektora lub pracownika zatrudnionego na samodzielnym stanowisku w Starostwie;
  - 3) członek Zarządu, Sekretarz, Skarbnik - jeżeli skarga lub wniosek jest wniesiona do członka Zarządu, Sekretarza, Skarbnika a dotyczy pracownika Starostwa.
3. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku podpisuje osoba, która sporządziła protokół i osoba wnosząca skargę lub wniosek.
4. Protokół po podpisaniu przekazywany jest do Sekretarza celem zarejestrowania w rejestrze skarg lub wniosków.
5. Protokół, o którym mowa w ust. 3 i 4 powinien zawierać:
  - 1) datę przyjęcia,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego skargę lub wniosek,
  - 3) zwięzłe określenie sprawy,
  - 4) imię i nazwisko, stanowisko sporządzającego protokół,
  - 5) podpisy osoby składającej skargę lub wniosek oraz pracownika Starostwa.
6. Odpowiedzi na skargę i wniosek podpisuje Starosta lub Wicestarosta.

#### § 5.

1. Starosta lub Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach 15.00-17.00.

2. Członek Zarządu, Sekretarz, Skarbnik, dyrektorzy, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Starostwa.

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków winna być umieszczona w widocznym miejscu w budynku Starostwa oraz zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa.

#### § 6.

Pracownicy, którzy uczestniczą w zadaniach dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków zobowiązani są do rozpatrywania i załatwiania ich z należytą starannością, wnikliwie, w terminach określonych w art. 237 k.p.a..

#### § 7.

1. Jeżeli do Starostwa zostanie przekazana skarga na Starostę, członków Zarządu, kierownika powiatowej jednostki organizacyjnej, Starosta przekazuje tę skargę Radzie Powiatu w Pułtusk.

2. Skargi, o których mowa w ust. 1 są rejestrowane w rejestrze, który prowadzi Sekretarz.

#### § 8.

1. Dokumentację dotyczącą skarg i wniosków składanych do Starostwa przechowuje Wydział Organizacji i Nadzoru.

2. Na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – skargi i wnioski klasyfikuje się pod symbolem „15”. *Rejestr skarg i wniosków oraz analizy i oceny są oznaczone symbolem „A”. Pozostała dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz prowadzonymi nadzorem i kontrolą oznaczona jest symbolem „B3” i oznacza dokumentację o czasowym znaczeniu praktycznym, która po upływie trzech lat podlega brakowaniu.*