

Nazwa dokumentu:

**Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg,
wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk**

Numer dokumentu:

DS-60_E1

	Imię i nazwisko	Stanowisko	Data	Zarządzenie wprowadzające
Opracował:	Małgorzata Pajewska	Sekretarz Powiatu	25.01.2016 r.	Zarządzenie Nr 3/2016 Starosty Pułtuskiego z 28.01.2016 r.
Zatwierdził:	Jan Zalewski	Starosta Pułtuski	28.01.2016 r.	

Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg,
wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusk

Rozdział I

§ 1.

Ileć w niniejszym załączniku jest mowa o:

1. Starostwie, należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Pułtusk,
2. Staroście, należy przez to rozumieć Starostę Pułuskiego,
3. Wicestaroście, należy przez to rozumieć Wicestarostę Pułuskiego,
4. Sekretarzu, należy przez to rozumieć Sekretarza Powiatu Pułuskiego,
5. Skarbniku, należy przez to rozumieć Skarbnika Powiatu Pułuskiego,
6. dyrektorach, należy przez to rozumieć dyrektorów wydziałów Starostwa Powiatowego w Pułtusk oraz pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy w Starostwie Powiatowym w Pułtusk,

§ 2.

Tryb postępowania w sprawach załatwiania skarg wniosków i petycji regulują:

1. dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23), zwanej dalej Kpa;
2. rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46);
3. ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1195), zwana dalej ustawą.

§ 3.

W kontaktach ze stronami wnoszącymi skargi, wnioski lub petycje pracowników Starostwa Powiatowego w Pułtusk obowiązują zasady:

1. życzliwego podejścia i równego traktowania stron;

2. dążenia do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia skarg, wniosków lub petycji;
3. wyczerpującego i dokładnego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwiania skarg, wniosków i petycji;
4. wnikliwego i niezwłocznego działania w celu rozpatrzenia i załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

Rozdział II

§ 4.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie, pocztą tradycyjną na adres: Starostwo Powiatowe w Pułtuskul. Białowiejska 5;
 - 2) poprzez złożenie w kancelarii Starostwa w godzinach pracy;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@powiatpultuski.pl;
 - 4) ustnie do protokołu.
2. Interesanci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do Starostwa przyjmowani są przez:
 - 1) Starostę i Wicestarostę w poniedziałki od 15⁰⁰ do 17⁰⁰

W przypadku, gdy poniedziałek jest dniem ustawowo wolnym od pracy Starosta i Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym w godz. od 15⁰⁰ do 16⁰⁰.
 - 2) Sekretarza, Skarbnika, dyrektorów codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa
 - 3) Ewidencję przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacji i Nadzoru według wzoru stanowiącego załącznik Nr 1 do Zasad.
3. Informacje o przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków w Starostwie umieszcza się:
 - 1) na tablicy ogłoszeń Starostwa;
 - 2) w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa
4. Skargi i wnioski składane pisemnie muszą zawierać imię i nazwisko/nazwę i adres skarżącego/wnioskodawcy.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska/nazwy wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

6. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać:
 - 1) datę przyjęcia skargi lub wniosku;
 - 2) imię i nazwisko/nazwę i adres zgłaszającego;
 - 3) zwięzły opis treści skargi lub wniosku;
 - 4) podpisy wnoszącego i przyjmującego skargę lub wniosek.
7. Protokół z przyjęcia skargi lub wniosku, którego wzór stanowi załącznik Nr 2 do Zasad podlega zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

§ 5.

1. Skargi i wnioski przyjmuje i rejestruje w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków Wydział Organizacji i Nadzoru.
2. Wzór Centralnego Rejestru stanowi załącznik Nr 3 do Zasad.
3. Po dokonaniu rejestracji skargi lub wniosku Starosta, Wicestarosta lub Sekretarz podejmuje decyzję o przekazaniu do właściwego merytorycznie wydziału, który przygotowuje wyjaśnienia i projekt odpowiedzi.
4. Projekt odpowiedzi po akceptacji Sekretarza przekazywany jest do Starosty lub Wicestarosty celem podpisania.
5. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego:
6. zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
7. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z projektem odpowiedzi oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przechowuje i gromadzi Wydział Organizacji i Nadzoru.

§ 6.

W przypadku, gdy zarzuty skargi złożonej do Starosty dotyczą dyrektora powiatowej jednostki organizacyjnej, Starosta przekazuje skargę Przewodniczącemu Rady Powiatu w Pułtuskach.

Rozdział III

§ 7.

1. Petycje składa się w formie pisemnej tradycyjnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
2. Petycja składana w formie elektronicznej powinna być zaopatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym, weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu;
3. Petycja składana w formie elektronicznej powinna zawierać także adres poczty elektronicznej podmiotu wnoszącego petycję.
4. Petycję podlegającą rozpatrzeniu przez Starostwo lub Radę Powiatu rejestruje w Centralnym Rejestrze Wydział Obsługi Rady i Zarządu.
5. Skany petycji niezwłocznie zamieszczane są na stronie internetowej i w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa wraz z datą jej złożenia oraz imieniem i nazwiskiem/nazwą podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.
6. Jeżeli Starostwo nie jest podmiotem właściwym do rozpatrzenia petycji, w terminie nie dłuższym niż 30 dni Wydział Organizacji i Nadzoru przesyła petycję do podmiotu właściwego do rozpatrzenia petycji zawiadamiając o tym podmiot wnoszący petycję.
7. Wydział Obsługi Rady i Zarządu w terminie do 30 czerwca zamieszcza na stronie internetowej i BIP Starostwa informację zbiorczą o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

*Załącznik Nr 1
do Zasad organizacji przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania
skarg, wniosków i petycji
w Starostwie Powiatowym w Pultusku*

Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

Lp.	Data przyjęcia	Imię, nazwisko i adres interesanta	Treść sprawy	Imię i nazwisko osoby przyjmującej

-WZÓR-

.....
(Nr sprawy)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku wniesionego ustnie*

W dniu w obecności
(data) (imię i nazwisko - stanowisko służbowe przyjmującego skargę/wniosek)

Pani/Pan
(imię i nazwisko (nazwa) oraz adres zgłaszającego)

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/następujący wniosek*:

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

(Zwięzły opis treści sprawy)

Protokół sporządził:

.....
(imię i nazwisko z podaniem stanowiska służbowego)

.....
(podpis wnoszącego skargę lub wniosek)

.....
(podpis przyjmującego zgłoszenie)

