

Zarządzenie nr 36/2018
Starosty Tarnogórskiego
z dnia 15.06.2018.

**w sprawie
organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach**

Działając na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 995 z późn. zm.¹), art. 14a i 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 z późn. zm.²), w związku z Rozporządzeniem 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), ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 870), oraz § 11, ust. 1, pkt. 10 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach (załącznik do uchwały nr 233/991/2017 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 02 sierpnia 2017 r. z późn. zm.)

**Zarządzam,
co następuje:**

§ 1

Zarządzenie reguluje zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych do Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach.

§ 2

Użyte w zarządzeniu określenia oznaczają:

- 1) Urząd – Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach,
- 2) Wydziały - komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach,
- 3) Naczelnik – naczelnicy wydziałów oraz kierownicy równorzędnych komórek organizacyjnych oraz samodzielne stanowiska kierownicze wyszczególnione w schemacie organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, będącym załącznikiem do obowiązującego Regulaminu Organizacyjnego,
- 4) Szef pionu - właściwy członek zarządu, sekretarz lub skarbnik.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Starosty Tarnogórskiego:
 - 1) pisemnie, na adres: Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach, 42-600 Tarnowskie Góry, ul. Karłuszowiec 5;
 - 2) faxem, na nr: 32/381-37-27;
 - 3) w formie elektronicznej na adres: kancelaria@tarnogorski.pl lub za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP;
 - 4) ustnie, do protokołu przyjęcia skargi/wniosku (wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia).
2. Petycję składa się do Starosty Tarnogórskiego w trybie określonym w § 3 ust. 1 pkt. 1-3. Przykładowy wzór petycji stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Petycja może być składana w interesie podmiotu trzeciego, za jego zgodą. Zgoda podmiotu trzeciego jest dołączana do petycji. Przykładowy wzór zgody stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
4. Skargi, wnioski i petycje nie mogą być wnoszone telefonicznie.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, a w przypadku petycji, oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję wraz ze wskazaniem, miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji - pozostawia się bez rozpoznania.

§ 4

1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu, przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia, bez względu na adresata i formę, podlegają zgłoszeniu w pierwszej kolejności do rejestru skarg, wniosków i rejestru petycji, prowadzonego przez Wydział Administracji i Zarządzania.
2. Za rejestrację skarg, wniosków i petycji w rejestrze odpowiedzialni są Naczelnicy.

¹ Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w: Dz. U. z 2018 r., poz. 1000,

² Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w: Dz. U. z 2018 r., poz. 149, poz. 650

3. Skargi wpływające do Urzędu, za pośrednictwem którego skarżący zwraca się do organu wyższej instancji, po zarejestrowaniu przez Kancelarię Urzędu, kierowane są bezpośrednio do komórki organizacyjnej prowadzącej postępowanie w sprawie, której dotyczy skarga.
4. W sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne, skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania administracyjnego. Po zarejestrowaniu przez Kancelarię Urzędu, skarga ta kierowana jest bezpośrednio do komórki organizacyjnej prowadzącej to postępowanie.

§ 5

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji powierza się Wydziałowi Administracji i Zarządzania.
2. Skargi, wnioski i petycje skierowane do Urzędu, po wstępnym zbadaniu przez Wydział Administracji i Zarządzania przekazywane są do rozpatrzenia właściwym Wydziałom.
3. Jeśli skarga, wniosek, petycja obejmuje swym zakresem właściwość kilku komórek organizacyjnych lub jednostek organizacyjnych powiatu, przekazywana jest wszystkim Wydziałom lub jednostkom organizacyjnym za pośrednictwem Wydziału sprawującego nad nią nadzór, według ich kompetencji. Sekretarz wyznacza Wydział wiodący, któremu współpracujące komórki organizacyjne przekazują wszystkie niezbędne informacje, w celu rzetelnego rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji.

§ 6

1. Wydziały Urzędu zobowiązane są do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków z należytą starannością i wnikliwością, w trybie określonym przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji i przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.
2. Wydziały zobowiązane są do zawiadomienia posłów na Sejm, senatorów i radnych, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania – zgodnie z art. 237 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 7

1. Odpowiedzi na skargi na pracowników Urzędu, po ich wcześniejszym rozpatrzeniu, przygotowują Naczelnicy.
2. Skargi na Naczelników rozpatruje komisja w składzie dwuosobowym:
 - 1) Przewodniczący – Starosta
 - 2) Członek – Szef pionuKomisja przygotowuje odpowiedź na skargę.
3. Odpowiedzi na skargi na działalność powiatowych jednostek organizacyjnych, po ich wcześniejszym rozpatrzeniu przygotowują Naczelnicy sprawujący nadzór nad daną komórką organizacyjną.

§ 8

1. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrzenie skarg, wniosków i petycji ponoszą właściwi Naczelnicy oraz komisja, o której mowa w § 7 ust. 2 niniejszego zarządzenia.
2. Naczelnicy oraz komisja, o której mowa w § 7 ust. 2, przygotowując odpowiedź na skargę, zobowiązani są do określenia czy skarga jest zasadna, bezzasadna lub zasadna w części.
3. W przypadku rozpatrywania petycji, Wydział merytoryczny informuje na bieżąco Wydział Administracji i Zarządzania o przebiegu postępowania.

§ 9

Akta rozpatrzonych skarg, wniosków i petycji gromadzone i przechowywane są w Wydziałach, które je rozpatrzyły. Akta skarg i wniosków rozpatrywanych przez komisję, o której mowa w § 7 ust. 2 gromadzone i przechowywane są w Wydziale Administracji i Zarządzania.

§ 10

1. Odpowiedzi na skargi, przygotowane przez właściwe Wydziały lub komisję, parafowane przez Naczelnika i nadzorującego Szefa pionu lub członków komisji, podpisuje Starosta.
2. Odpowiedzi na wnioski, przygotowane przez właściwe Wydziały, parafowane przez Naczelnika podpisuje nadzorujący Szef pionu.
3. Pisma przekazujące skargi i wnioski do załatwienia właściwym organom, zgodnie z zakresem ich kompetencji podpisuje Sekretarz.

4. Odpowiedzi na skargi i wnioski złożone przez radnych, przygotowane przez właściwe Wydziały lub komisję, parafowane przez Naczelnika i nadzorującego Szefa pionu lub członków komisji podpisuje Starosta.
5. Odpowiedzi na petycje, przygotowane przez właściwe wydziały, parafowane przez Naczelnika i nadzorującego Szefa pionu, podpisuje Starosta.

§ 11

1. Pracownicy Wydziałów rozpatrujących skargi, wnioski i petycje zobowiązani są do niezwłocznego przekazania kopii (skanu - w systemie elektronicznym obiegu spraw i dokumentów) udzielonych odpowiedzi Wydziałowi Administracji i Zarządzania.
2. Kopia odpowiedzi, o której mowa w § 11 ust.1 zawiera pieczęć kancelarii „wysłano dnia ...”, w celu weryfikacji terminu załatwienia danej sprawy.

§ 12

Czas i miejsce pełnienia dyżurów oraz przyjmowania klientów w sprawach skarg i wniosków przez Starostę Tarnogórskiego i Członków Zarządu Powiatu Tarnogórskiego, określony jest odrębnym zarządzeniem.

§ 13

Sekretarz:

- 1) Na bieżąco sprawuje nadzór nad terminowym i prawidłowym załatwianiem skarg i wniosków przez wydziały Urzędu.
- 2) Przygotowuje kwartalne sprawozdanie dla Zarządu Powiatu dotyczące liczby rozpatrywanych skarg, wniosków i petycji.

§ 14

Tracą moc zarządzenia nr:

1. 56/2015 Starosty Tarnogórskiego z dnia 05.11.2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach.
2. 54/2016 Starosty Tarnogórskiego z dnia 22.12.2016 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 56/2015 Starosty Tarnogórskiego z dnia 05.11.2016 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach.

§ 15

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Tarnogórskiego.

§ 16

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA
Krystyna Kosmala

