

Zarządzenie nr 4/2019
Starosty Tarnogórskiego
z dnia 25/10/2019

**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 2018 r. poz. 2096 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

1. Zarządzenie reguluje zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i petycji składanych do Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz do Rady Powiatu Tarnogórskiego.
2. Zasady składania i rozpatrywania oraz sposób postępowania ze skargami i wnioskami określają zapisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji i przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Zasady składania i rozpatrywania oraz sposób postępowania z petycjami określają zapisy ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

§ 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 i do Rady Powiatu 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. Skargi i wnioski nie mogą być wnoszone telefonicznie.
3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

§ 4

1. Petycje składa się do Starosty Tarnogórskiego lub do organu stanowiącego, tj. Rady Powiatu Tarnogórskiego, w trybie określonym w § 3 ust. 1 pkt. 1-3 zarządzenia.
Przykładowy wzór petycji stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. 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.
3. Petycje nie mogą być składane telefonicznie.

¹ Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w: Dz. U. z 2018 r., poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432, poz. 2500

² Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w: Dz. U. z 2018 r., poz. 1629

4. Składana petycja powinna odpowiadać wymogom określonym w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.
5. Petycję, która nie spełnia określonych ww. ustawą wymogów pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 5

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.
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, celem jej przekazania do organu właściwego.
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.

§ 6

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. Skargi, wnioski i petycje skierowane do Rady Powiatu, przekazywane są do Przewodniczącego Rady Powiatu celem rozpatrzenia przez Radę Powiatu. Skargi, wnioski lub petycje rozpatruje Komisja skarg, wniosków i petycji zgodnie z zapisami Statutu Powiatu Tarnogórskiego.
4. Jeśli skarga, wniosek lub petycja obejmuje swym zakresem właściwość kilku komórek organizacyjnych lub jednostek organizacyjnych powiatu, przekazywana jest wszystkim Wydziałom lub jednostkom organizacyjnym za pośrednictwem Wydziału sprawującego nad nimi nadzór, według ich kompetencji. Sekretarz wyznacza Wydział wiodący, któremu współpracujące komórki organizacyjne przekazują wszystkie niezbędne informacje, w celu rzetelnego rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji.

§ 7

1. Wydziały Urzędu zobowiązane są do rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji z należytą starannością i wnikliwością, w trybie określonym przepisami prawa.
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.

§ 8

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.

§ 9

1. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrzenie skarg, wniosków i petycji ponoszą właściwi Naczelnicy oraz komisja, o której mowa w § 8 ust. 2 niniejszego zarządzenia.
2. Naczelnicy oraz komisja, o której mowa w § 8 ust. 2, przygotowując odpowiedź na skargę, zobowiązani są zgodnie z przepisami ustawy Kodeks postępowania administracyjnego do określenia sposobu załatwienia skargi, tj. wykazania jej zasadności lub bezzasadności.
3. W przypadku rozpatrywania petycji, Wydział merytoryczny informuje na bieżąco Wydział Administracji i Zarządzania o przebiegu postępowania, w celu umożliwienia bieżącej aktualizacji informacji dotyczących przebiegu postępowania na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach.

§ 10

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 § 8 ust. 2 gromadzone i przechowywane są w Wydziale Administracji i Zarządzania.

§ 11

1. Pisma przekazujące skargi, wnioski i petycje do załatwienia właściwym organom, zgodnie z zakresem ich kompetencji podpisuje Sekretarz.
2. **Odpowiedzi na skargi**, przygotowane przez właściwe Wydziały lub komisję, parafowane przez Naczelnika i nadzorującego Szefa pionu lub członków komisji, podpisuje Starosta.
3. **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.
4. **Odpowiedzi na wnioski**, przygotowane przez właściwe Wydziały, parafowane przez Naczelnika i nadzorującego Szefa pionu podpisuje Starosta.
5. **Odpowiedzi na petycje**, przygotowane przez właściwe wydziały, parafowane przez Naczelnika i nadzorującego Szefa pionu, podpisuje Starosta.
6. Rozpatrzenie skarg, wniosków i petycji skierowanych do Rady Powiatu następuje w drodze uchwał Rady Powiatu.

§ 12

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 § 12 ust.1 zawiera pieczęć kancelarii „wysłano dnia ...”, w celu weryfikacji terminu załatwienia danej sprawy.

§ 13

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.

§ 14

Sekretarz:

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

§ 15

Traci moc Zarządzenie nr 56/2018 Starosty Tarnogórskiego z dnia 15.06.2018 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach.

§ 16

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Tarnogórskiego.

§ 17

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

wz. Starosty
WICESTAROSTA
Sebastian Nowak
Sebastian Nowak

