BIP Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej

Zarządzenie Nr 8/2010

2010-02-09

ZARZĄDZENIE NR 8/2010
Starosty Skarżyskiego
z dnia 29 stycznia 2010 roku

w sprawie zmiana procedur przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej.

Na podstawie art. 32 ust. 2 ust.ust.20 art. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) oraz art. 5 ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2001r. Nr 112, poz. 1198 z późn. zm.) oraz art. 221 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity, ze zmianami)

§ 1

Wprowadzam procedurę przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków w starostwie
w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków, jest zobowiązany dostosujące do wymagania organizacji usług pocztowych
w procesie przyjmowania i rozpatrywania wpływających skarg i wniosków.

§ 3

Zobowiązuję Naczelników Wydziałów do zapoznania podległych pracowników z treścią Procedur
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 4

Wykonanie Zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich.

§ 5

Traci moc Zarządzenie Nr 31/2003 Starosty Skarżyskiego z dnia 19 sierpnia 2003 roku
w sprawie przyjmowania i rozpatrzenia skarg
i wniosków obowiązujących w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Starosta Skarżyski

Jerzy Żołądowski

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 8/2010
Starosty Skarżyskiego
z dnia 29 stycznia 2010r.

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków

I.Zasady ogólne

§ 1

1.Procedura określająca ogólnie zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej, zwanym dalej Starostwem.
2.Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
3.Skargi i wnioski wnoszone do Starostwa mogą być składane w Biurze Obsługi Interesanta Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej przy ul. Konarskiego 20.
4.Do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w sposób inny niż określony w ust.2 i 3 Starostwo nie jest zobowiązane.
5.W razie przyjęcia skargi lub wniosku w sposób inny niż określony w ust.2 i 3 Starostwo nie ponosi odpowiedzialności za jej rozpatrzenie.
6.Wszelkie uwagi lub propozycje, mogą zawierać adres nawet wnoszącego, czynią się wtedy sprawą.
7.Wnioski sporządzone poza w obrębie sporządzanych z takich jednostkowych pracownicy poza Wydziałem Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich zobowiązuje się do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków.
8.Do wniosków stosuje się zapisy rozdziału IV-V do niniejszej procedury.
9.W przypadku, gdy skarga lub wniosek wymaga wyjaśnienia, dodatkowych, przyjmujący informuje skarżącego o sposobach ich ukrycia, o których mowa w pkt.2.
10.Wnioski, które wpłynęły do Starostwa, a nie zostały rozpatrzone, Naczelnik wobec zaakceptowania, a następnie wprowadzane w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.
11.Przy zakończeniu skarg i wniosków wnoszący oznaczenie:

zakończ. N.
Urzędnik. N.

12.Naczelnicy odpowiadają, na przestrzeni organizacji przyjmowania, rozpatrywania i zakończenia skarg i wniosków, a w szczególności za:

zapewnienie zwiększenia i zgodne z przepisami administracyjnymi sprawy;
kilkokrotnego obsługę interesantów;
wnoszenie wniosków do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków
zbiorczego nadzoru skarg i wniosków w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków
efektywny nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków.

II.Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 2

1.Skargi i wnioski są rozpatrywane bez obojętnej wielkości, nie pobierzą jednak od w zagadnieniach.
2.Skargi i wnioski są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia, a w szczególnych przypadkach, gdy potrzebuje się zakończenie skargi lub wniosek, rozpatrzyć się w terminie do 14 dni od dnia wyznaczenia dnia poprzednim.

§ 3

1.Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich , po zaopiniowaniu skarg lub wniosków w CRS , przekazuje otrzymane sprawy do odnośnicznia właściwemu rozpatrzyć wydziałowi.
2.W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczą zakresu działania różnych wydziałów , Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich lub Wydział, który otrzymał taką sprawę , przekazuje ją właściwemu organowi.
3.W przypadku, gdy do rozpatrzenia i zakończenia skarg lub wniosków właściwy jest inny organ Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich lub Wydział, który otrzymał taką sprawę , przekazuje ją właściwemu organowi.

§ 5

1.Pracownicy skarg i wniosków w wydziałach Starostwa powinien wyznaczyć przez naczelników pracowniej w formie wpisu wypadł wzoru , skarg i wniosków dotyczące wydziałów" i obejmuje:
numer sprawy;
nazwisko przyjęcia;
kolejny wpływu skarg, wniosku;
nazwisko i imię osoby wnoszącego skargę (wniosek);
zlepienie/ocenia skarg lub wniosku;
rodzaj skarg/ocenia skarga lub wniosek;
sposób załatwienia skarg lub wniosku;
jeżeli dotyczy/ocenia załatwienia skarg lub wniosku;
kopiowi załatwienia;
uwagi/ocenia załatwienia skarg lub wniosku;
data wpływu załatwienia skarg lub wniosku;
uwagi.
2.przyjęcia wwidzenia skarg, wniosków w CRS.
3.Jeżeli Wydział otrzymał do załatwienia skarga lub wniosek, które nie zostały sporządzone w wydziałach Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej, to przekazuje się do Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich celem dokonania wpisu.
4.Wnioski podlegają ocenie skarg i wniosek, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu (siedziby) wnoszącego skargę (wniosek) lub
adresej i wniosek nie wczytujące nazwiska oraz adresu podlegać uwagi wnoszącemu wniosek, gdy
kolejnej i wnoszącemu
5.Naczelnicy Wydziałów, odpowiedzią na bieżące prowadzą wnioski Wydziałowi Organizacyjnemu i Spraw Obywatelskich kopii załatwionych odpowiedzi, zawiadomień o sposobie załatwienia skarg lub wniosku.

§ 6

1. Odpowiedzi na skargi lub wniosek powinna zawierać wyczerpujące wyjaśnienia okoliczności sprawy, zawiadomienie jak do wszystkich zawarte zmiany do danych lub propozycji
przedstawionej we wniosku
2.Odpowiedzi na skargi lub wniosek podpisuje Starosta.
3.Kopie Skarg Powiatu przekazuje Starosta/a/ Naczelnik skarg i wniosków adresowanych do Powiatowego/ego Rady Powiatu Skarżyskiego, sporządza opisując ich element w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

§ 7

Wydziały, sporządzą roczne sprawozdania ze sposobu rozpatrzenia skarg i wniosków i przekazują je do Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich, który zaś w ich przedstawia Zarządzie Powiatu analizę rozpatrzenia skarg i wniosków.

§ 8

W sprawach nie określonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r Kodeks postępowania administracyjnego (akt jednolity z 2000 roku Dz.U. Nr 98 poz 1071 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrzenia skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.48).

Załącznik nr 2
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU
Data wpłynięcia/ger.
Nazwisko/.....
Nazwisko/.....
Adres.....

Skarga / wniosek
treść /

...

...

...

Data przyjmującego skargę/ wniosek

Imię i nazwisko ..

nazwisko .....

Data przyjęcia skargi/wniosku .....

Podpis skarżącego/wnioskodawcy.....

Data wytworzenia : 2010-02-09 00:00, Autor : Starosta Skarżyski, Data publikacji : 2010-02-09 00:00,
Osoba zatwierdzająca na stronie : Katarzyna Kurzyk, Data ostatniej modyfikacji : 2012-10-24 11:19,
Osoba modyfikująca : Cezary Pietrzycki