

**Zarządzenie Nr 28 / 11**  
**Starosty Bydgoskiego**  
**z dnia 4. sierpnia 2011r.**

**w sprawie trybu postępowania ze skargami i wnioskami w Starostwie Powiatowym w Bydgoszczy**

Na podstawie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U z 2000r. Nr 98 poz. 1071 z późn. zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz § 25 – 32 i § 42 lit. e Regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Bydgoszczy zarządzam, co następuje:

Celem zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej określa się tryb postępowania ze skargami i wnioskami w Starostwie Powiatowym w Bydgoszczy.

**§ 1.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie np. pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub ustnie do protokołu.
2. Za sporządzenie protokołu dot. przyjęcia ustnej skargi lub wniosku odpowiada dyrektor wydziału, który skargę lub wniosek przyjmuje; protokół podlega wymogom § 5 niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

1. Skargi i wnioski powinny być załatwiane rzetelnie i bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca stosownie do art. 237 § 1 Kpa.
2. W przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy o tym zawiadomić skarżącego lub wnioskującego, podając przyczynę zwłoki i nowy termin załatwienia sprawy.

**§ 3**

1. Skargi i wnioski nie opatrzone imieniem i nazwiskiem lub nazwą oraz adresem wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia. Sprawy te stanowią materiał do wykorzystania wewnętrznego.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

**§ 4.** Interesanci są przyjmowani w sprawach skarg i wniosków w następujących terminach:

1. We wtorki w godzinach pracy urzędu, lub w następny dzień roboczy jeżeli we wtorek przypada dzień ustawowo wolny od pracy – Starosta, Wicestarosta, Sekretarz Skarbnik.
2. We wszystkie robocze dni tygodnia w godzinach pracy urzędu – dyrektorzy wydziałów.

**§ 5.** Wszystkie skargi wpływające do Starostwa podlegają rejestracji w jednym wspólnym rejestrze prowadzonym przez WOiSO.

**§ 6.** Za koordynację postępowania związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków odpowiada wyznaczony pracownik WOiSO, do którego zadań należy w szczególności:

1. prowadzenie jednego wspólnego dla całego urzędu rejestru skarg i wniosków;

2. niezwłoczne przekazywanie skarg i wniosków poszczególnym wydziałom merytorycznym celem złożenia wyjaśnień i opracowania projektu odpowiedzi dla skarżącego lub wnioskującego, zgodnie z dekreacją Sekretarza Powiatu;
3. monitorowanie terminowości rozpatrywania skarg i wniosków przez poszczególne wydziały;
4. gromadzenie kompletu dokumentów dot. skarg i wniosków (w tym: pismo ze skargą lub wnioskiem, wyjaśnienia, o których mowa w § 8 pkt. 2, odpowiedź udzielana skarżącemu lub wnioskującemu);
5. wysyłanie (dostarczanie) skarżącemu korespondencji związanej z rozpatrywaną skargą;
6. niezwłoczne, nie później niż w ciągu 7 dni przekazywanie według właściwości do właściwych organów skarg i wniosków mylnie skierowanych do tut. Urzędu i równoczesne powiadamianie o tym fakcie skarżącego bądź wnioskodawcy;
7. opracowywanie zbiorczej rocznej informacji o wpływających do Starostwa skargach i wnioskach oraz przedkładanie jej Radzie Powiatu;
8. przeprowadzanie corocznej analizy skarg i wniosków i przedkładanie jej Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością w urzędzie dla celów sporządzania pełnego raportu z przeglądu zarządzania.

§ 7. Osobę lub wydział odpowiedzialny za złożenie wyjaśnień i opracowanie projektu odpowiedzi na skargę lub wniosek wyznacza Sekretarz Powiatu, przestrzegając zasady, że skargi nie można przekazać do rozpatrzenia osobie, której skarga choć częściowo dotyczy; osoba wskazana w skardze może natomiast zostać zobowiązana przez Sekretarza do udzielenia pisemnych wyjaśnień dot. okoliczności sprawy, której skarga dotyczy.

§ 8. Do zadań dyrektora wydziału lub osoby imiennie wskazanej, zgodnie z § 7 należy:

1. szczegółowe zbadanie przedmiotu skargi lub wniosku,
2. złożenie Sekretarzowi Powiatu, w terminie wskazanym w piśmie przekazującym skargę, szczegółowych wyjaśnień do sprawy w formie pisemnej oraz przedłożenie propozycji szczegółowej odpowiedzi, jaka winna zostać udzielona skarżącemu lub wnioskującemu,
3. propozycję odpowiedzi, o której mowa w pkt. 2 przygotowuje się pod sygnaturą skargi nadaną przez WOiSO, a wskazaną na piśmie przekazującym skargę (nie tworzy się odrębnych rejestrów skarg i wniosków w poszczególnych wydziałach).

§ 9.

1. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Starosta i Wicestarosta, bądź inna upoważniona przez Starostę osoba, z zastrzeżeniem ust 2.
2. Do wyłącznej kompetencji Starosty zastrzeżone jest podpisywanie odpowiedzi na skargi i wnioski, co do których Starosta dokona takiego zastrzeżenia oraz na składane przez lub za pośrednictwem Posłów RP, Senatorów RP i przedstawicieli urzędów centralnych.

§ 10. Nadzór nad prawidłową realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 11. Traci moc Zarządzenie nr 3/02 Starosty Bydgoskiego z dnia 5 lutego 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Bydgoski  
Włodzisław Porzycz

Sekretarz Powiatu  
Łukasz Kowalski

Dyrektor  
Wydziału Organizacyjnego  
i Administracyjnego  
Starostwa Bydgoskiego  
Łukasz Kowalski

P A D C P R W N Y  
 W O I S O  
 W Y D Z I A Ł O R G A N I Z A C Y J N O I A D M I N I S T R A C Y J N O I