**Zarządzenie nr 25/2023**

**Starosty Pułtuskiego**

**z dnia 24 maja 2023r.**

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusku

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022r. poz. 1526, ze zm.), art. 221 – art. 226a ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2023r. poz. 775, ze zm.), art. 1 - art. 4 ustawy z dnia 11 lipca 2014r.
o petycjach (Dz.U. z 2018r. poz. 870) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r.
w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam,
co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania:

1) Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków
i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusku – załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2) Wzór protokołu zgłaszania ustnego skargi lub wniosku – załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierzam dyrektorom wydziałów i pracownikom zatrudnionym
na samodzielnych stanowiskach.

§ 3.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 4.

Traci moc zarządzenie nr 6/2019 Starosty Pułtuskiego z dnia 18 lutego 2019r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym w Pułtusku
oraz zarządzenie nr 22/2022 Starosty Pułtuskiego z 28 marca 2022r. zmieniające zarządzenie w sprawie przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Starostwie Powiatowym
w Pułtusku

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

*Załącznik nr 1*

*do zarządzenia nr 25/2023*

*Starosty Pułtuskiego*

*z dnia 24 maja 2023r.*

**Instrukcja w sprawie organizacji przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
w Starostwie Powiatowym w Pułtusku**

Tryb postępowania w sprawach organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków regulują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego, rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

**I. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Starosta, Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od 1500 do 1630 po wcześniejszym umówieniu wizyty w Sekretariacie Starostwa Powiatowego w Pułtusku, zwanym dalej Starostwem. W przypadku, gdy poniedziałek przypada na dzień ustawowo wolny
od pracy, Starosta, Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w pozostałe dni robocze po wcześniejszym umówieniu wizyty w Sekretariacie Starostwa.

2. Sekretarz, Skarbnik, dyrektorzy wydziałów, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie od poniedziałku do piątku
w godzinach pracy Starostwa.

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach określonych w ust. 1 powinna być umieszczona w widocznym miejscu w siedzibie Starostwa.

4. Pracownik przyjmujący interesanta w sprawie skargi/wniosku wnoszonego ustanie, jest obowiązany sporządzić protokół przyjęcia, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

5. Skargi i wnioski wpływające do Starostwa powinny być traktowane jako pilne i rozpatrywane terminowo.

6. Przyjmujący skargę i wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

**II. Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Wszelkie pisma o charakterze skargi/wniosku powinny być kierowane przez Kancelarię do Sekretarza Powiatu.

2. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków.

3. Rejestr skarg i wniosków dotyczących pracowników Starostwa oraz funkcjonowania urzędu prowadzi i nadzoruje wyznaczony przez Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru pracownik, który:

1) monitoruje terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków oraz przygotowuje projekt odpowiedzi,

2) udziela interesantom zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy, kieruje interesantów do właściwego wydziału lub organizuje przyjęcie interesantów przez Starostę, Wicestarostę lub Sekretarza.

4. Skargi adresowane do Rady Powiatu w Pułtusku, dotyczące Zarządu Powiatu, Starosty i kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży oraz innych jednostek organizacyjnych powiatu, za wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Wydział Obsługi Rady i Zarządu i rozpatrywane przez Radę Powiatu.

5. Merytoryczne rozstrzygnięcie skargi/wniosku polega na:

-uznaniu skargi/wniosku za zasadny, z ewentualnym zaleceniem dla podmiotów właściwych co do sposobu postępowania w sprawie będącej przedmiotem skargi/wniosku;

- uznania skargi/wniosku za bezzasadny, jeżeli zarzuty skargi lub twierdzenia wniosku nie znajdują potwierdzenia w toku ich rozpatrywania;

- podtrzymaniu swojego poprzedniego stanowiska o uznaniu skargi za bezzasadną ą w przypadku przewidzianym w Kodeksie.

6. Rejestracji nie podlegają:

1) skargi/wnioski anonimowe,

2) skargi/wnioski, których rozpatrywanie należy do kompetencji innych organów, instytucji
lub podmiotów.

**III. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Do rozpatrywania skarg i wniosków stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Dyrektorzy wydziałów, kierownicy i pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy odpowiedzialni są za powiadomienie bezpośredniego przełożonego o złożeniu skargi i wniosku oraz niezwłoczne przekazywanie skargi/wniosku do Wydziału Organizacji i Nadzoru celem rejestracji.

3. Skargi i wnioski przekazywane są do Sekretarza Powiatu, który analizuje treść skargi/wniosku,
a następnie umieszcza dekretację do Wydziału Organizacji i Nadzoru - komórki odpowiedzialnej
za przygotowanie odpowiedzi oraz Wydziału (w trybie do wiadomości), który przygotowuje wyjaśnienia.

4. Załatwianie skarg/wniosków w terminach określonych przepisami prawa (art. 237 kpa) koordynuje wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

5. Dyrektorzy poszczególnych wydziałów, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe przygotowanie stanowiska merytorycznego w sprawie będącej ich przedmiotem.

6. Projekt odpowiedzi przedstawiany jest Sekretarzowi Powiatu do akceptacji.

7. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Starosta lub Wicestarosta.

8. Skargi dotyczące zadań lub działalności Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Wojewoda.

9. Skargi dotyczące Starosty, Zarządu Powiatu, kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży oraz innych jednostek organizacyjnych rozpatruje Rada Powiatu, z wyjątkiem spraw określonych w ust. 8.

10. W przypadku skargi dotyczącej zaniedbania lub nienależytego wykonania zadania, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania sprawy przez pracownika, skargę można przekazać jego służbowemu przełożonemu z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia.

11. Akta rozpatrywanych skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę lub Sekretarza Powiatu gromadzone i przechowywane są w Wydziale Organizacji i Nadzoru, natomiast w przypadku skarg
i wniosków rozpatrywanych przez Radę Powiatu – w Wydziale Obsługi Rady i Zarządu.

12. Jeżeli Starostwo nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi/wniosku, wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak
niż w terminie 7 dni od daty wpływu, przekazać skargę/wniosek właściwemu organowi, powiadamiając o tym wnoszącego.

**IV. Petycje**

1. Rozpatrywanie petycji w Starostwie odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach (Dz.U. z 2018r. poz. 870), a w zakresie nieunormowanym w ustawie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego
(Dz. U. 2023r. poz. 775, ze zm.)

2. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji należących do właściwości Rady Powiatu w Pułtusku oraz Starosty lub Zarządu Powiatu.

3. Petycje składa się w formie pisemnej na adres Starostwa, lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres sekretariat@powiatpultuski.pl lub kancelaria@powiatpultuski.pl albo przez elektroniczną skrzynkę podawczą.

4. Petycje kierowane do Starosty, Zarządu Powiatu oraz Rady Powiatu podlegają rejestracji
w Centralnym Rejestrze Petycji w Wydziale Obsługi Rady i Zarządu.

5. Po zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji – pracownik Wydziału Obsługi Rady i Zarządu niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty wpływu do Starostwa, zamieszcza na stronie BIP powiatu zanonimizowany skan petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody
na ujawnienie danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję
lub podmiotu w interesie, którego petycja jest składana, a następnie, po uzgodnieniu z Sekretarzem Powiatu, przekazuje ją do właściwej komórki organizacyjnej Starostwa lub jednostki organizacyjnej powiatu w celu rozpatrzenia.

6. Pracownicy rozpatrujący petycje we właściwych komórkach organizacyjnych Starostwa
oraz jednostkach organizacyjnych powiatu niezwłocznie przekazują do Wydziału Obsługi Rady i Zarządu opinie i pisma dotyczące przebiegu postępowania rozpatrywania petycji.

7. Wydział Obsługi Rady i Zarządu niezwłocznie aktualizuje na stronie BIP powiatu dane dotyczące przebiegu postępowania rozpatrywania petycji, w szczególności dotyczące zasięganych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu rozpatrzenia petycji.

8. Jeżeli przedmiotem petycji są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania
i kompetencji kilku komórek organizacyjnych Starostwa – Sekretarz Powiatu wyznacza osobę, która prowadzi postępowanie wyjaśniające i przygotowuje odpowiedź na petycję.

9. Koordynowanie rozpatrywania petycji oraz kontrolowanie terminowości udzielania odpowiedzi
na petycje kierowanych do Starosty, Zarządu Powiatu lub Rady Powiatu zapewnia Wydział Obsługi Rady i Zarządu.

10. Corocznie w terminie do 30 czerwca Wydział Obsługi Rady i Zarządu umieszcza na stronie BIP powiatu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez Starostę lub Zarząd Powiatu oraz Radę Powiatu w roku poprzednim.

*Załącznik nr 2*

*do zarządzenia nr 25 /2023*

*Starosty Pułtuskiego*

*z dnia 24 maja 2023r.*

**PROTOKÓŁ**

zgłaszania ustnego skargi lub wniosku

W dniu …………………………………................... w ………………………………...........................................................

Pani (Pan) …………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Zamieszkała (y) w …………………………………………………ul. ……………………………………………………. nr ………………

Wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek\* o następującej treści:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1) ……………………………………………..

2) ……………………………………………..

3) ……………………………………………..

Protokół został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził: Podpis wnoszącego:

………………………………………………………. ………………………………………..

\*Niepotrzebne skreślić