

ZARZĄDZENIE NR 25/2020  
Starosty Ząbkowickiego  
z dnia 12 października 2020 roku

**w sprawie wprowadzenia drugiej edycji procedury  
„Przyjmowania i rozpatrywania skargi wniosków”**

Na podstawie art. 34 ust.1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym ( tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz.920) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania w Starostwie Powiatowym w Ząbkowicach Śląskich drugą edycję procedury „Przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków” w brzmieniu załącznika do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc pierwsza edycja procedury „Przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków” wprowadzona Zarządzeniem nr 17/2006 Starosty Ząbkowickiego z dnia 18.07.2006 r.


§ 3

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

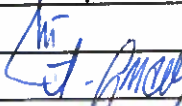

WICESTAROSTA ZĄBKOWICKI  
*Waldemar Wieja*  
Waldemar Wieja

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>		<b>WOO-0011</b> Numer	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>		<b>2</b> Edycja	<b>12.10.2020</b> Data edycji


Załącznik Nr ... do zarządzenia Nr <sup>25</sup>.../2020  
 Starosty Ząbkowickiego z dn. <sup>12.10.2020</sup>...

## PROCEDURA

# Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków


	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował	Monika Tant	
Sprawdził	Agnieszka Gnach	

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Zatwierdził	Waldemar Wieja	19.10.2020	 WICESTAROSTA ZĄBKOWICKI Waldemar Wieja

 Starostwo Powiatowe w Zabkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	<b>WOO-0011</b> Numer	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>2</b> Edycja	<b>12.10.2020</b> Data edycji

## SPIS TREŚCI

1.	Cel procedury	Str. 3
2.	Przedmiot procedury i zakres jej stosowania	Str. 3
3.	Skróty użyte w procedurze	Str. 3
4.	Właściciel odpowiedzialny za aktualizację procedury	Str. 3
5.	Odpowiedzialność	Str. 3
6.	Opis przebiegu procesu	Str. 4-9
7.	Powiązania z aktami prawnymi i regulacjami wewnętrznymi	Str. 9
8.	Dokumenty związane z realizacją danej procedury	Str. 9
9.	Zapisy dokonywane w systemach informatycznych	Str. 9
10.	Powiązania z innymi procedurami	Str. 10
11.	Informacja o miejscu archiwizowania dokumentów, które powstają w wyniku opisywanych działań	Str. 10
12.	Załączniki	Str. 10
13.	Zmiany i poprawki	Str. 10-11

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>

--	--	--

## 1. CEL PROCEDURY

Rozpatrzenie skarg i wniosków wpływających do Starosty Ząbkowickiego.

## 2. PRZEDMIOT PROCEDURY I ZAKRES JEJ STOSOWANIA

Przedmiotem procedury jest przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub wniosku.

Zakres stosowania: od przyjęcia skargi/wniosku do jej rozpatrzenia i archiwizacji.

## 3. SKRÓTY UŻYTE W PROCEDURZE

WOO – Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Dz. U. – Dziennik Ustaw

JRWA – Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt

## 4. WŁAŚCICIEL ODPOWIEDZIALNY ZA AKTUALIZACJĘ PROCEDURY

Kierownik WOO.


## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**5.1. Kierownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich jest odpowiedzialny za:**

- 1) nadzór merytoryczny nad realizacją procedury,
- 2) sprawdzenie i weryfikację dokumentacji związanej z realizacją procedury,
- 3) koordynowanie przebiegu załatwiania skarg i wniosków

**5.2. Pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich jest odpowiedzialny za:**

- 1) rejestracja skargi / wniosku,
- 2) udzielenie odpowiedzi w terminie.

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>

## 6. OPIS PRZEBIEGU PROCESU

### 6.1. Miejsce załatwienia sprawy:

1) Skargę lub wniosek można złożyć:

a) przesyłając pocztą na adres:

Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śląskich

ul. H. Sienkiewicza 11

57-200 Ząbkowice Śl.

b) osobiście w siedzibie Starostwa:

ul. Sienkiewicza 11; Punkt Kancelaryjny ; parter pok.110

c) ustnie do protokołu (załącznik nr 1) –

osoby wnoszące ustnie skargi i wnioski przyjmowane są przez Starostę  
w każdy wtorek od godz. 13<sup>30</sup> - 16<sup>00</sup>

d) wysyłając fax na nr (0-74) 81 62 850

e) wysyłając drogą elektroniczną na adres e-mail:

[starosta.dza@powiatypolskie.pl](mailto:starosta.dza@powiatypolskie.pl)

f) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP

2) Do koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyznaczono:


Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.

ul. Sienkiewicz 11

parter, pokój nr 108

tel. (0-74) 81 62 809, 81 62 813

### 6.2. Opłaty

 Starostwo Powiatowe w Ząbkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>		<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>		<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>


Podania i załączniki do podań, których przedmiotem są skargi i wnioski, w rozumieniu przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego, nie podlegają opłacie skarbowej.

### 6.3. Rejestrowanie skarg i wniosków

- 1) rejestr skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich,
- 2) do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy,
- 3) do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków przekazanych do wiadomości,
- 4) rejestr skarg i wniosków składa się z następujących rubryk:
  - a) liczba porządkowa
  - b) data otrzymania skargi / wniosku
  - c) skąd otrzymano skargę / wniosek
  - d) imię i nazwisko (nazwa) oraz adres wnoszącego skargę / wniosek
  - e) treść skargi / wniosku
  - f) komu przekazano skargę / wniosek
  - g) data przekazania skargi / wniosku
  - h) termin udzielenia odpowiedzi
  - i) sposób załatwienia sprawy
  - j) data otrzymania odpowiedzi
  - k) uwagi

### 6.4. Kwalifikowanie skargi i wniosku

- 1) zakwalifikowania sprawy do skarg lub wniosków dokonywane jest przez Starostę,
- 2) do rejestru skarg i wniosków wpisywana jest każda sprawa, którą Starosta zakwalifikował jako skargę lub wniosek,
- 3) w przypadku, gdy z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia


 Starostwo Powiatowe w Zabkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>

otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięci tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia,

- 4) skargi lub wnioski nie należące do kompetencji Starostwa, należy zarejestrować a następnie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, równocześnie zawiadamiając o tym fakcie skarżącego lub wskazać mu właściwy organ a kopię pisma zostawić w aktach Starostwa,
- 5) skargi lub wnioski dotyczące kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, rozpatrzyć w zakresie należącym do właściwości Starosty a pozostałe pismem przewodnim przekazać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 kopię właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego,
- 6) skargi lub wnioski anonimowe podlegają rejestrowaniu, ale pozostają bez rozpatrzenia,
- 7) w ramach pełnionego nadzoru Starosta może wykorzystać informacje zawarte w anonimowych skargach lub wnioskach.

#### **6.5. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

- 1) skargi i wnioski rozpatrywane są przez Starostę na podstawie dokumentacji zgromadzonej przez WOO lub osobę przez niego upoważnioną,
- 2) Skargę na pracownika Starosta może również przekazać do załatwienia jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia oraz zawiadomienia skarżącego o przekazaniu skargi,
- 3) skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych,
- 4) z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:

 Starostwo Powiatowe w Zabkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>

- a) oryginał skargi / wniosku,
- b) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi / wniosku,
- c) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
- d) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.


5) Zawiadomienie skarżącego o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:

- a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy (pozytywnie/negatywnie) z odniesieniem się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze lub wniosków we wniosku,
  - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga / wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku ; lub jeżeli odpowiedź została sporządzona w formie dokumentu elektronicznego powinna być opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
- 6) zawiadomienie o odmownym załatwieniu sprawy powinno zawierać także pouczenie o treści art.239 K.p.a.
- 7) pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.

**6.6. Termin załatwienia sprawy**

- 1) skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 1 miesiąca,
- 2) skargę lub wniosek rozpatruje się do czternastu dni, gdy skargę / wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,



 Starostwo Powiatowe w Zabkovicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>

3) o każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony podając przyczynę zwłoki oraz wskazując nowy termin załatwienia sprawy, pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia,

4) do siedmiu dni należy:


1. przesłać skargę / wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu jeżeli skarga / wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
2. przesłać skargę / wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- c) przesłać odpisy skargi / wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- b) przesłać informację do skarżącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi / wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- c) zwrócić się z prośbą do skarżącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi / wniosku,

#### 6.7. Tryb odwoławczy

Postępowanie w sprawie rozpatrzenia skargi lub wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym. Nie przewidziano w tym postępowaniu żadnych środków odwoławczych. Istnieje jednak możliwość ponownego złożenia skargi lub wniosku pod warunkiem zaistnienia nowych okoliczności.

#### 6.8. Dodatkowe informacje

- 1) przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,

 Starostwo Powiatowe w Zabkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>		<b>WOO-0011</b> <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>		<b>2</b> <i>Edycja</i>	<b>12.10.2020</b> <i>Data edycji</i>

naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy,

- 2) przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,
- 3) nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem,
- 4) wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 działu VIII K.p.a.
- 5) wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku nie załatwienia wniosku w terminie określonym w art.244 K.p.a. albo wskazanym w zawiadomieniu.

## 7. POWIĄZANIA Z AKTAMI PRAWNYMI I UREGULOWANIAM I WEWNĘTRZNYMI


1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego,
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 r., Nr 5, poz. 46).

## 8. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ DANEJ PROCEDURY

Przyjmowane są kopie dokumentów, które interesant życzy sobie dołączyć do skargi lub wniosku.

## 9. ZAPISY DOKONYWANE W SYSTEMACH INFORMATYCZNYCH

Podczas realizacji niniejszej procedury nie dokonuje się żadnych zapisów w systemach informatycznych.

 Starostwo Powiatowe w Zabkowicach Śl.	<b>PROCEDURA</b>	WOO-0011 <i>Numer</i>	
	<b>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	2 <i>Edycja</i>	12.10.2020 <i>Data edycji</i>

## 10. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCEDURAMI

.....



## 11. INFORMACJA O MIEJSCU ARCHIWIZOWANIA DOKUMENTÓW, KTÓRE POWSTAJĄ W WYNIKU OPISYWANYCH DZIAŁAŃ

L.p.	Nazwa teczki	Oznaczenie z JRWA	Okres przechowywania	Osoba odpowiedzialna za prowadzenie
1.	Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) - w tym ich rejestr	1510	A	Pracownik WOO
2.	Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości	1511	BE-5	Pracownik WOO

## 12. ZAŁĄCZNIKI

- Protokół z wysłuchania w sprawach skarg i wniosków

## 13. ZMIANY I POPRAWKI

L.p.	Treść zmiany	Strona	Data	Wprowadzający zmianę	
				Imię i Nazwisko	Podpis
1.	w pkt 6.1 ppkt 1) lit.b zmieniono wyraz sekretariat I p. pok.202 na Punkt Kancelaryjny , parter pok. 110	4	12.10.2020	Monika Tant	
2.	w pkt 6.1 ppkt 1) dodano lit.f o treści: za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej e-PUAP	4	12.10.2020	Monika Tant	



Starostwo  
Powiatowe  
w Zabkovicach Śl.

## PROCEDURA

WOO-0011

Numer

### Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

2

12.10.2020

Edycja

Data edycji

3.	w pkt 6.1 ppkt 2 zmieniono nr telefonu 8 162 810 na 8 162 813	4	12.10.2020	Monika Tant	
4.	w pkt 6.4 ppkt 4) i ppkt 5) dodano nową treść	6	12.10.2020	Monika Tant	
5.	w pkt 6.5 ppkt 5) i ppkt 6) dodano nową treść	7	12.10.2020	Monika Tant	
6.	w pkt 6.6 ppkt 1) dodano nową treść	7	12.10.2020	Monika Tant	
7.	w pkt 6.6 w treści ppkt 3) wpisano nową informację a dotychczasową treść przypisano w ppkt 4)	7 i 8	12.10.2020	Monika Tant	
8.	w pkt 6.8 w ppkt 3) i ppkt 4) uzupełniono o dodanie informacji i dopisano ppkt 5)	9	12.10.2020	Monika Tant	
9.	w pkt 7 w ust. 1 usunięto publikator do ustawy	9	12.10.2020	Monika Tant	
10.	Zmieniono pkt 11	10	12.10.2020	Monika Tant	

Ząbkowice Śl., .....

## PROTOKÓŁ

z przyjęcia skargi /wniosku wniesionego (-ej) ustnie w dniu .....

przez .....

Zamieszkałego (-łą) w .....

.....

Treść skargi /wniosku:

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący skargę /wniosek do protokołu włączył następujące załączniki:

1. ....

2. ....

3. ....

**Przed podpisaniem protokołu został odczytany osobie skarżącej(wnioskodawcy)**

Protokół został sporządzony zgodnie z § 6 ust.1 i 2 Rozporządzenia 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)

.....  
(skarżący)

.....  
(Przyjmujący skargę)