

Or.1710.1.2015

**Pani
Bogumiła Marut
Kierownik Oddziału Kontroli
Delegatury Mazowieckiego
Urzędu Wojewódzkiego
w Warszawie**

Wyjaśnienia

Organizacja przyjmowania skarg i wniosków.

Korespondencja wpływająca do Starostwa Powiatowego w Mławie rejestrowana jest w Elektronicznym Systemie Obiegu Dokumentów E-Obieg przez pracowników Sekretariatu (Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich) Panią Agnieszkę Ślesicką oraz Panią Katarzynę Niewirowską. Pracownik wpisuje nr dziennika generowanego przez system, datę i składa podpis/parafę na pierwszej stronie pisma. Następnie korespondencja przekazywana jest do Starosty lub Wicestarosty celem zapoznania się i dekretacji na Sekretarza Powiatu. Sekretarz Powiatu dokonuje przeglądu formalnego pod kątem, czy pismo ma rzeczywiście charakter skargi/wniosku. Dekretując skargę/wniosek wskazuje pracownika Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich, który wpisuje skargę/wniosek do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków. W rejestrze tym rejestrowane są skargi i wnioski wpływające do Starosty Mławskiego oraz do Przewodniczącego Rady Powiatu Mławskiego.

W przypadku, gdy Starosta Mławski nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi/wniosku, pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich sporządza projekt pisma przekazującego skargę/wniosek do organu właściwego. Projekt ten podlega akceptacji przez Sekretarza Powiatu i Radcę Prawnego. Pismo ostateczne podpisuje Starosta lub Wicestarosta. O przekazaniu skargi/wniosku zawiadamiany jest skarżący/wnioskodawca.

W przypadku rozpatrywania skarg/wniosków przez Starostę Mławskiego – pracownik Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich sporządza projekt pisma informującego o wpłynięciu skargi/wniosku. Pismo to, po podpisaniu przez Sekretarza, Starostę lub Wicestarostę przekazywane jest do właściwej komórki organizacyjnej lub jednostki organizacyjnej celem złożenia wyjaśnień w wyznaczonym terminie. Informacje wyjaśniające przedstawia Dyrektor Wydziału/Kierownik Jednostki, załączając tym samym do akt notatki

służbowe oraz dokumentację z obszaru, który jest przedmiotem skargi. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego projekt odpowiedzi na skargę/wniosek może przygotować Dyrektor właściwego Wydziału, pracownik Wydziału Organizacyjnego, Radca Prawny. Każda odpowiedź na skargę/wniosek parafowana jest przez osobę sporządzającą projekt odpowiedzi, Sekretarza Powiatu i Radcę Prawnego. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują Starosta lub Wicestarosta. Zgodnie z § 45 ust. 3 pkt 4 Załącznika do Uchwały Nr IV/24/2011 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 23.02.2011r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Mławie - Wicestarosta podpisuje odpowiedzi na skargi dotyczące nadzorowanych wydziałów, referatów i pracowników na stanowiskach samodzielnych.

Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków.

W 2014r. Starosta Mławski, Wicestarosta Mławski, Sekretarz Powiatu Mławskiego, Skarbnik Powiatu Mławskiego oraz kierownicy komórek organizacyjnych i pozostali pracownicy Starostwa Powiatowego w Mławie, przyjmowali interesantów w sprawie skarg i wniosków w dni i godziny wyznaczone przez Starostę Mławskiego – Zarządzeniem Nr 19/2011 z dnia 23.03.2011r. Przedstawiały się one następująco:

Starosta Mławski przyjmował w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 10⁰⁰ do 12⁰⁰, Wicestarosta – w każdy czwartek w godz. od 10⁰⁰ do 12⁰⁰. Ponadto, Starosta lub Wicestarosta przyjmowali interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 16⁰⁰ do 18⁰⁰, przy czym czas pracy w Starostwie Powiatowym w Mławie w każdy wtorek miesiąca ustalony był w godz. od 8⁰⁰ do 18⁰⁰.

Od 01.01.2015r. zmieniono czas pracy Starostwa Powiatowego w Mławie na: poniedziałek – piątek w godz. od 8⁰⁰ do 16⁰⁰. W związku z tym 19 marca 2015r. Starosta Mławski Zarządzeniem Nr 13/2015 wydłużył godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków i przedstawiają się one następująco:

Starosta przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 10⁰⁰ do 12⁰⁰ oraz w godzinach od 16⁰⁰ do 16³⁰. Pozostałe godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków nie uległy zmianie.

Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady powiatu Mławskiego:

Przewodniczący Rady Powiatu Mławskiego oraz Wiceprzewodniczący w 2014r. (IV Kadencja samorządu powiatowego) przyjmowali interesantów w sprawach skarg i wniosków:

- 1) Przewodniczący Rady Powiatu – w każdy czwartek w godz. od 11⁰⁰ do 13⁰⁰;
- 2) Wiceprzewodniczący Rady Powiatu – w pierwszy poniedziałek miesiąca i ostatni czwartek miesiąca w godz. od 12⁰⁰ do 14⁰⁰.

Dyżury pełnione były w Starostwie Powiatowym w Mławie.

W V Kadencji samorządu terytorialnego, po I Sesji Rady Powiatu Mławskiego i wyborze Przewodniczącego Rady i Wiceprzewodniczącego, dyżury były pełnione:

- 1) Przewodniczący Rady Powiatu – pierwszy wtorek miesiąca od 9³⁰ do 10³⁰;
- 2) Wiceprzewodniczący Rady Powiatu – trzeci i czwarty wtorek miesiąca w godz. od 15⁰⁰ do 16⁰⁰.

26 marca 2015r. Przewodniczący Rady Powiatu i Wiceprzewodniczący Rady Powiatu po konsultacji uzgodnili, że przyjęcia w sprawach skarg i wniosków odbywać będą się po godzinach pracy stosownie do art. 253 § 3 Kpa tj.:

- 1) Przewodniczący Rady Powiatu – pierwszy i trzeci wtorek miesiąca w godz. 16⁰⁰ do 16³⁰;
- 2) Wiceprzewodniczący Rady Powiatu – drugi i czwarty wtorek miesiąca w godz. od 16⁰⁰ do 16³⁰.

Informacja o zmianie dyżurów została zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Mławie oraz na tablicach ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Mławie.

Sposób dokumentowania zgłaszanych ustnie skarg.

W Starostwie Powiatowym w Mławie funkcjonuje formularz „Protokół przyjęcia skargi lub wniosku” Formularz stosowany jest w razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie.

Od 01.01.2014r. do dnia kontroli nie zgłoszono do Starostwa Powiatowego w Mławie skarg i wniosków w formie ustnej, co skutkowało sporządzeniem Protokołu. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszych wyjaśnień.

Rejestracja i przechowywanie skarg i wniosków.

W Starostwie Powiatowym w Mławie prowadzony jest Centralny rejestr skarg i wniosków. W rejestrze tym rejestrowane są skargi wpływające do Starosty Mławskiego oraz do Przewodniczącego Rady Powiatu Mławskiego. Rejestr prowadzony jest przez pracownika Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich Panią Renatę Brodacką. Skargi i wnioski wpływające do Starosty Mławskiego przechowywane są w teczkach aktowej – znak Or.1510 Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe).

Od 01.01.2014r. do dnia kontroli. do Starosty Mławskiego nie wpłynęły skargi w sprawach, w których toczyło się postępowanie administracyjne.

Od 01.01.2014r. do dnia kontroli do Przewodniczącego Rady Powiatu Mławskiego wpłynęła jedna skarga w sprawie, w której toczyło się postępowanie administracyjne. Sposób rozpatrzenia zawarty jest w teczce aktowej Br.1510.1.2014. Akta sprawy zostały poddane kontroli.

Od 01.01.2014r. do dnia kontroli. do Starosty Mławskiego oraz do Przewodniczącego Rady Powiatu Mławskiego nie wpłynęły skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska.

Od 01.01.2014r. do dnia kontroli. do Starosty Mławskiego oraz do Przewodniczącego Rady Powiatu Mławskiego nie wpłynęły skargi i wnioski od posłów, senatorów i radnych w myśl art. 237 § 2 Kpa.

STAROSTA
Włodzisław A. Waintroubski

Renata Brodacka


INSPEKTOR

27.03 wsi

KIEROWNIK BIURA
Rady Powiatu

g/bca
Marla Bartnicka

27.03 wsi

 Starostwo Powiatowe w Mławie	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN-EN ISO 9001:2009 Procedura rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Mławie	Indeks F1/Po/XVII/Or- 05	Edycja B	Strona 1 z 1
---	--	------------------------------------	-----------------	---------------------

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

Dane zgłaszającego:

Imię

Nazwisko

Adres

Skarga / wniosek

treść :

.....

Dane przyjmującego skargę/ wniosek:

Imię i nazwisko

stanowisko

Data przyjęcia skargi/wniosku

Podpis skarżącego/wnioskodawcy.....