

Zarządzenie Nr 7/2009
Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Siedlcach
z dnia 3 marca 2009r.

w sprawie określenia zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków składanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Siedlcach.

Na podstawie § 34 pkt 5 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Urzędu Pracy w Siedlcach stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 475/2008 Prezydenta Miasta Siedlce z dnia 11 grudnia 2008r., 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

Ustala się zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków składanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Siedlcach.

§ 2

Ilekcroć w zarządzeniu jest mowa o:

1. **Dyrektorze** – należy przez to rozumieć Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Siedlcach;
2. **Zastępcy** – należy przez to rozumieć Zastępcę Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Siedlcach
3. **Urządzie** – należy przez to rozumieć Powiatowy Urząd Pracy w Siedlcach,
4. **Komórce organizacyjnej** – należy przez to rozumieć wydział, referat lub samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie,

§ 3

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Urząd albo przez jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku w szczególności są sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienie pracy Urzędu i zapobieganie nadużyciom, ochrona własności, lepsze zaspokojenie potrzeb klientów Urzędu.
3. Kwalifikacja skarg i wniosków odbywa się stosownie do zawartej w nich treści, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 4

1. Przyjmowanie, koordynowanie, rozpatrywanie skarg i wniosków powierza się Wydziałowi Organizacji i Administracji.
2. Dyrektor lub Zastępca przyjmują w sprawach skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania i organizacji pracy Urzędu oraz pracowników Urzędu codziennie w dniach i godzinach pracy Urzędu oraz w każdy poniedziałek w godzinach od 14⁰⁰ do 16³⁰.
3. Wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Administracji obowiązany jest przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków we wszystkie dni pracy w godzinach pracy Urzędu.

§ 5

1. *Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.*
2. *Protokół, o którym mowa w punkcie 1 powinien zawierać w szczególności: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisują wnoszący (zgłaszający) wniosek lub skargę i osoba przyjmująca zgłoszenie.*
3. *Osoba przyjmująca skargę lub wniosek na żądanie wnoszącego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.*
4. *Każda skarga lub wniosek winna zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres skarżącego lub wnioskodawcy. W przypadku braku tych danych skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania.*
5. *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.*
6. *Cofnięcie skargi przez wnoszącego nie wstrzymuje jej załatwienia. Cofnięcie wniosku pozostawia się bez rozpatrzenia.*

§ 6

1. *Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor.*
2. *Załatwienie skargi i wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.*
3. *Skargi nie może rozpatrywać osoba, której skarga dotyczy, ani osoba, do której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.*
4. *Przed rozpatrzeniem skargi lub wniosku na żądanie Dyrektora lub Wydziału Organizacji i Administracji kierownicy komórek organizacyjnych, których skarga lub wniosek dotyczy udzielają pisemnych wyjaśnień i informacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi lub wniosku najpóźniej na 7 dni przed upływem terminu załatwienia tej sprawy.*
5. *Skargi i wnioski powinny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania.*
6. *Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zebrania dowodów, informacji lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz zbadania akt, termin załatwienia skargi lub wniosku można przedłużyć o czas niezbędny do dokonania tych czynności. O przedłużeniu terminu załatwienia należy pisemnie poinformować wnoszącego skargę lub wniosek.*
7. *Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych czynności, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości*

przyczyn ich powstawania oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący wnoszącego skargę lub wniosek o wyniku rozpatrzenia.

- 8. Zawiadomienie, o którym mowa w pkt 7 powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.*
- 9. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a wnoszący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.*
- 10. O załatwieniu w sposób określony w pkt. 9 skargi wniesionej ponownie Urząd powiadamia jednostkę nadrzędną.*
- 11. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Dyrektor.*
- 12. Jeżeli Urząd nie jest właściwy do rozpatrzenia otrzymanej skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego skargę lub wniosek albo wskazać mu właściwy organ.*
- 13. W przypadku, gdy wnoszący wniosek nie jest zadowolony ze sposobu jego rozpatrzenia może złożyć skargę.*

§ 7

- 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu, a także zgłoszone ustnie do protokołu są ewidencjonowane w „Rejestrze skarg i wniosków”, który prowadzi Wydział Organizacji i Administracji.*
- 2. Skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórek organizacyjnych Urzędu podlegają w dniu ich przyjęcia rejestracji w rejestrze, o których mowa w pkt 1.*
- 3. Wzór rejestru, o którym mowa w punkcie 1 stanowi załącznik nr 1 do Zarządzenia.*
- 4. Ewidencję skarg i wniosków wniesionych w ramach przyjęć obywateli przez Dyrektora lub Zastępcę prowadzi wyznaczony pracownik Wydziału Organizacji i Administracji. Wzór „Rejestru przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków”, określa załącznik nr 2 do Zarządzenia.*
- 5. Dokumentację dotyczącą skarg i wniosków przechowuje się na zasadach określonych w Zarządzeniu Dyrektora w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji powstałej w toku działalności Urzędu.*

§ 8

Wykonanie Zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu.

§ 9

Traci moc Zarządzenie Nr 20/2005 Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Siedlcach z dnia 20 grudnia 2005r. w sprawie określenia zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków składanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Siedlcach.

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Ewa Marchel

