ZARZĄDZENIE NR 51/2025
STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO

z dnia 27 maja 2025 r.

w sprawie wprowadzenia Instrukcji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 107, z późn. zm.), art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postepowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz § 21 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu, uchwalonego uchwałą nr 366/2025 Zarządu Powiatu Nowosądeckiego z dnia 9 kwietnia 2025 r. zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Instrukcję przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Dyrektorom/Kierownikom komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu Nowosądeckiego.

§ 4. Traci moc zarządzenie nr 37/2019 Starosty Nowosądeckiego z dnia 24 października 2019 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Nowosądecki

Tadeusz Zaremba

Załącznik do Zarządzenia Nr 51/2025
Starosty Nowosądeckiego z dnia 27.05.2025 r.

Instrukcja przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

§ 1.

Użyte w niniejszej instrukcji sformułowania oznaczają:

1. Instrukcja – Instrukcję przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.
2. Starostwo – Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu.
3. Starosta – Starostę Nowosądeckiego.
4. Sekretarz – Sekretarza Powiatu Nowosądeckiego.
5. Wydział – Wydział, Zespół lub Samodzielne stanowisko pracy w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.
6. Biuro Kontroli i Analiz – Biuro Kontroli i Analiz w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.
7. Radny – Radnego Powiatu Nowosądeckiego.
8. Dyrektorzy Wydziałów – Dyrektorów Wydziałów, Kierowników Zespołów Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu.
9. Instrukcja Kancelaryjna – Instrukcję Kancelaryjną przyjętą Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.).
10. Kodeks postępowania administracyjnego - Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572).
11. Jednostka organizacyjna Powiatu – jednostki organizacyjne Powiatu Nowosądeckiego wymienione w załączniku do Statutu Powiatu Nowosądeckiego.

Rozdział 2
Przyjmowanie skarg, wniosków

§ 2.

1. Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu jest Starosta.
2. Sprawy mieszkańców Powiatu Nowosądeckiego, w tym skargi i wnioski dotyczące działalności Starostwa przyjmuje Starosta lub Wicestarosta, we wtorki w godzinach od 10:00 do 15:45.
3. W Starostwie koordynowaniem rozpatrywania skarg i wniosków zajmuje się Biuro Kontroli i Analiz.
4. Skargi i wnioski skierowane do Starosty winny być niezwłocznie przekazane do Biura Kontroli i Analiz, celem zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków.

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, telefaksem, pocztą elektroniczną, elektroniczną skrzynką podawczą – ePUAP, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu przyjęcia skargi stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, w którym zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko /nazwę/ i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Przyjmowanie stron w sprawie skarg i wniosków zgłaszanych ustnie do protokołu powinno odbywać się w obecności drugiego pracownika - protokolanta.

§ 4.

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego 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 rozpoznania.

§ 6.

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, należy zebrać niezbędne materiały. W tym celu można zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

§ 7.

1. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
2. Informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi.

§ 8.

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 9.

1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
2. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

§ 10.

Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 11.

Właściwy organ zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego temu organowi przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

Rozdział 3
Klasyfikacja skarg i wniosków

§ 12.

O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 13.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 14.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Rozdział 4
Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 15.

Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu jednego miesiąca.

§ 16.

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

§ 17.

Posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

§ 18.

Skarga lub wniosek złożone lub przekazane przez redakcje prasowe, radiowe lub telewizyjne oraz organizacje społeczne podlega rozpatrzeniu w trybie niniejszej Instrukcji.

§ 19.

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających wyjaśnieniu przez różne wydziały Starostwa albo jednostki organizacyjne Powiatu, każdy wyjaśnia sprawę w zakresie należącym do jego właściwości i przekazuje niezwłocznie wyjaśnienia do Biura Kontroli i Analiz.

2. Biuro Kontroli i Analiz przekazuje sprawy do Wydziałów tworząc „Pismo wewnętrzne” w systemie elektronicznego obiegu dokumentów ‘LOGITO’.
3. Biuro Kontroli i Analiz przekazuje sprawy do jednostek organizacyjnych Powiatu pisemnie.

§ 20.

Dyrektorzy Wydziałów zobowiązani są do ustalenia sprawnej organizacji pracy związanej z załatwianiem skarg i wniosków, gwarantującej zachowanie ustawowych terminów ich załatwiania.

Rozdział 5
Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 21.

Wszystkie sporządzone pisemne odpowiedzi / rozstrzygnięcia w sprawach skarg i wniosków powinny być niezwłocznie kierowane do Starosty, z zachowaniem zasad instrukcji kancelaryjnej oraz wewnętrznych procedur wykonywania czynności kancelaryjnych w Starostwie.

§ 22.

1. Wydziały przekazują wyjaśnienia, dokumenty i inne informacje dotyczące sposobu załatwienia skargi lub wniosku pisemnie oraz elektronicznie, dokonując zwrotu „Pisma wewnętrznego” w systemie elektronicznego obiegu dokumentów ‘LOGITO’ do Biura Kontroli i Analiz, z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych.
2. Jednostki organizacyjne Powiatu przekazują wyjaśnienia, dokumenty i inne informacje dotyczące sposobu załatwienia skargi lub wniosku pisemnie oraz pocztą elektroniczną do Biura Kontroli i Analiz, z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych.
3. Wyjaśnienia i informacje podpisują dyrektorzy Wydziałów, dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu albo osoby przez nich pisemnie upoważnione.

§ 23.

O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego.

§ 24.

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:
   a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
   b) wskazanie, w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie lub negatywnie),
   c) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku; lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu sprawy powinno zawierać obowiązkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

§ 25.

1. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko w sprawie z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania strony.
2. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.
3. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 Kodeksu postępowania administracyjnego albo wskazanym w zawiadomieniu.

Rozdział 6
Sposób przechowywania dokumentacji

§ 26.

Oryginały skarg i wniosków składane i przekazywane do Starostwa przechowywane są w Biurze Kontroli i Analiz. Rejestrowane są w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 27.

1. Teczkę rzeczową dla skarg i wniosków wpływających do Starostwa prowadzi Biuro Kontroli i Analiz.
2. Dokumenty wynikające ze współpracy w zakresie skarg i wniosków, Wydziały przekazują do teczki akt sprawy prowadzonej przez Biuro Kontroli i Analiz, który nada numer sprawy.
3. Dopuszcza się przechowywanie w Wydziałach kopii, kserokopii, duplikatu dokumentów przekazanych do Biura Kontroli i Analiz. Dokumenty te należy zakwalifikować jako dokumentacja kategorii archiwalnej „Bc" – dokumentacja niearchiwalna, wtórna.

Rozdział 7
Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków

§ 28.

1. Nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg i wniosków powierza się Sekretarzowi, który przedstawia Staroście wynikające z niego wnioski.
2. Bieżącą kontrolę nad prawidłowością i terminowością rozpatrywania skarg i wniosków sprawują dyrektorzy Wydziałów i dyrektorzy jednostek organizacyjnych Powiatu.

§ 29.

Biuro Kontroli i Analiz dokonuje rocznej analizy rozpatrywania skarg i wniosków.

Załącznik do Instrukcji przyjmowania
i rozpatrywania skarg oraz wniosków
w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu.

P R O T O K Ó Ł

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 protokół 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. Nr 5, poz. 46).

…..... *(imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe pracownika przyjmującego skargę lub wniosek)*	…..... *(podpis osoby wnoszącej skargę lub wniosek)*