



Usługa: **Przyjmowanie skarg i wniosków**

Komórka
organizacyjna

Wydział Organizacyjno-Prawny

Numer: 3/ORP

Wersja:11

Data utworzenia

25.05.2018 r.

1. Sposób i miejsce złożenia dokumentów:

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Podanie wniesione pisemnie albo ustnie do protokołu powinno być podpisane przez wnoszącego, a protokół ponadto przez pracownika, który go sporządził. Gdy podanie wnosi osoba, która nie może lub nie umie złożyć podpisu, podanie lub protokół podpisuje za nią inna osoba przez nią upoważniona, czyniąc o tym wzmiankę obok podpisu. Podanie wniesione w formie dokumentu elektronicznego powinno:

- 1) być uwierzytelnione przy użyciu mechanizmów określonych w art. 20a ust. 1 albo ust. 2 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz
- 2) zawierać dane w ustalonym formacie, zawartym we wzorze podania określonym w odrębnych przepisach, jeżeli te przepisy nakazują wnoszenie podań według określonego wzoru.

Interesanci przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę, Sekretarza i Skarbnika oraz dyrektorów wydziałów – codziennie w godzinach pracy, a dodatkowo w czwartek od godz. 7.45 do 16.00 przez Dyrektora Wydziału Organizacyjno-Prawnego.

Listownie:

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu
ul. Tadeusza Kościuszki 131
50-440 Wrocław

Osobiście:

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu
ul. Tadeusza Kościuszki 131
50-440 Wrocław
Wydział Obsługi (parter) w godzinach pracy urzędu

2. Miejsce wydawania dokumentów:

Listownie na adres podany przez wnoszącego.

3. Dokumenty wymagane od wnoszącego:

1. 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. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Przedmiotem **wniosku** mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

4. Informacje o opłatach:

Wnoszenie oraz rozpatrywanie skarg i wniosków jest wolne od opłat.

5. Termin załatwienia sprawy:

Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien załatwić je **bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca**. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie właściwy organ obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku. O każdym przypadku niezakończenia skargi w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Na niezakończenie sprawy w terminie lub na przewlekłe prowadzenie postępowania stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia, a jeżeli nie ma takiego organu - wezwanie do usunięcia naruszenia prawa.

Skargi i wnioski wpływające do Starostwa rozpatrują i załatwiają:

- 1) Starosta – w sprawach dotyczących działalności Wicestarosty, Sekretarza i Skarbnika oraz pracowników komórek organizacyjnych bezpośrednio nadzorowanych;
- 2) Wicestarosta, Sekretarz i Skarbnik – w sprawach objętych zakresem działania nadzorowanych wydziałów i jednostek organizacyjnych Powiatu;
- 3) dyrektorzy wydziałów – w sprawach dotyczących działalności podległych pracowników.

Jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

- 1) rady powiatu - jest wojewoda, a w zakresie spraw finansowych - regionalna izba obrachunkowa;
- 2) organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego oraz kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej - wojewoda lub organ wyższego stopnia;
- 3) zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych powyżej - rada powiatu.

6. Podstawa prawna:

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,
3. Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, stanowiący załącznik do uchwały Nr XXII/202/13 Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 23 grudnia 2013 r. ze zm.

7. Tryb odwoławczy:

Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku albo w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie służy prawo wniesienia skargi.

8. Uwagi, informacje dodatkowe:

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 z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

9. Formularze wniosków do pobrania:

Nie dotyczy

10 Informacje wymagane art. 13 RODO:

- 1) Administrator danych osobowych – Starosta Powiatu Wrocławskiego, ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław, tel. 71 722 17 00, starostwo@powiatwroclawski.pl;
- 2) Inspektor Ochrony Danych Osobowych – Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego, ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław, tel. 71 722 17 00, iodo@powiatwroclawski.pl;
- 3) Podstawa prawna przetwarzania – wskazana w pkt. 6 niniejszej karty;
Cel przetwarzania – dopełnienie obowiązków wskazanych przepisami prawa;
- 4) Informacja o odbiorcach danych osobowych lub kategoriach odbiorców – nie dotyczy;
- 5) Informacja o zamiarze przekazania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji narodowej – nie dotyczy;
- 6) POUCZENIE:

Podanie danych osobowych w procesie realizacji niniejszej usługi jest wymogiem ustawowym i jest niezbędne do jej zrealizowania.

Okres przechowywania danych osobowych, pozyskanych w celu realizacji obowiązku ustawowego, określonego w niniejszej karcie, uregulowany jest 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.

Osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz przenoszenia danych (jeżeli przepisy prawa przewidują taką możliwość),
- cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem (jeżeli przepisy prawa przewidują taką możliwość),
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych narusza przepisy prawa o ochronie danych osobowych.

Zatwierdził:

Beata Pierzchała – Dyrektor Wydziału Organizacyjno - Prawnego