



ZARZĄDZENIE Nr 3 /2007
KOMENDANTA POWIATOWEGO
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ
w PIASECZNIE

z dnia 14 listopada 2007 roku.

w sprawie:

ustalenia Regulaminu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
w Komendzie Powiatowej
Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie

Ustala się:

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Komendzie Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin niniejszy zapewnia realizację konstytucyjnego prawa każdego obywatela do składania skarg i wniosków związanych z wykonywaniem przez Komendę Powiatową w Piasecznie zadań wynikających przepisów Ustawy o Państwowej Straży Pożarnej (tekst jednolity z dnia 17 maja 2006 r. (Dz.U. Nr 96, poz. 667 z późn. zmianami) oraz przepisach wydanych na jej podstawie.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - 1) Komendancie lub Zastępcy Komendanta – należy przez to rozumieć Komendanta Powiatowego lub Zastępcę Komendanta Powiatowego Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie,
 - 2) kierownika komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć Kierowników komórek organizacyjnych Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie,
 - 3) komórkach – należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze organizacyjnej wydziały, sekcje i jednoosobowe stanowiska pracy w Komendzie Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie,
 - 4) skardze – należy przez to rozumieć zgłoszenie o zaniedbaniu lub nienależytym wykonywaniu zadań przez właściwy organ – Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie albo przez jej pracowników, naruszenie praworządności lub słusznym interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,

- 5) wniosku – należy przez to rozumieć zgłoszenie w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności społecznej, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. O tym, czy pismo (zgłoszenie), jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma (zgłoszenia), a nie jego forma zewnętrzna.

§ 2

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie i własnym lub innej osoby za jej zgodą.

§ 3

Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem.

§ 4

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:

- 1) naruszanie praw wynikających z obowiązujących przepisów, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie;
 - 2) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie
 - 3) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
2. Przedmiotem skargi mogą być również inne nieprawidłowości w organizacji i działalności Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie.
3. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego wykonywania nałożonych zadań.

§ 5

1. Sekretariat prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie.
2. Wykaz rubryk rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Koordynowanie i wyjaśnianie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków powierza się pracownikowi właściwemu do spraw organizacyjnych.

§ 6

1. Komendant Powiatowy przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 14³⁰ do 15³⁰.
2. Zastępca Komendanta Powiatowego, a także kierownicy komórek organizacyjnych – podczas nieobecności Komendanta Powiatowego, zobowiązani są do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków – pilnych lub nie cierpiących zwłoki, codziennie w godzinach pracy Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków.

§ 7

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w Sekretariacie Komendy Powiatowej (pok. 201.) pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie zapisanych w formie protokołu.
2. Skargi i wnioski mogą być również zgłaszane bezpośrednio organowi upoważnionemu do ich rozpatrzenia w terminach wyznaczonych do przyjmowania osób zainteresowanych.
3. Skargę lub wniosek wniesiony ustnie przyjmujący zgłoszenie zapisuje w formie protokołu, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, nazwę lub imię i nazwisko adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
6. Przyjmujący skargi i wnioski jest zobowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
8. 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 nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
9. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nie ujawnianie swego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Komendy Powiatowej wiążące.
10. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.

§ 8

Pracownicy Komendy Powiatowej są zobowiązani do natychmiastowego przekazywania w drodze służbowej do Sekretariatu skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do nich, w celu dokonania klasyfikacji oraz zaewidencjonowania ich w rejestrze skarg i wniosków.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

§ 9

Ustala się następujący tryb postępowania przy załatwianiu skarg i wniosków wnoszonych pisemnie:

1. Po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku Komendant Powiatowy kieruje je do pracownika właściwego do spraw organizacyjnych, dekretując „skarga-wniosek” oraz określając komórkę organizacyjną merytorycznie właściwą do wyjaśnienia sprawy.
2. Pracownik właściwy do spraw organizacyjnych dokonuje rejestracji skargi, i w ramach sprawowanej funkcji koordynacyjnej przekazuje sprawę do wyjaśnienia właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie.

3. Komórka organizacyjna merytorycznie właściwa do wyjaśnienia sprawy w terminie nie dłuższym niż 14 dni wyjaśnia sprawę i przygotowuje projekt odpowiedzi.
4. Projekt odpowiedzi w formie pisemnej (lub/i elektronicznej), wraz z aktami dotyczącymi danej sprawy komórka ma obowiązek przekazać do Komendanta Powiatowego. Kierownik komórki składa również dodatkowe informacje i wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie.
5. Komendant Powiatowy po zapoznaniu się z ostateczną wersją odpowiedzi dla wnoszącego skargę zasięga w razie potrzeby profesjonalnej opinii prawnej i zatwierdza podpisem.
6. Komendant Powiatowy może przeprowadzić kontrolę w zakresie sprawdzenia poprawności postępowania przy rozpatrywaniu sprawy.

§ 10

Ustala się następujący tryb postępowania przy załatwianiu skarg i wniosków wnoszonych do Komendanta Powiatowego ustnie a zapisanych w formie protokołu.

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje i protokołuje pracownik sekretariatu lub inny obecny przy zgłoszeniu pracownik.
2. Odpowiedzialna merytorycznie komórka rozpatruje skargi bądź wnioski w terminie wyznaczonym przez Komendanta Powiatowego lecz nie dłuższym niż 14 dni.
3. Rozpatrzenie polega m.in. na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji przygotowuje komórka merytoryczna i przekazuje ją Komendantowi Powiatowemu.
4. Kierownik komórki organizacyjnej przekazuje Komendantowi Powiatowemu informację wraz z aktami sprawy, a także składa niezbędne wyjaśnienia, najpóźniej na 2 dni przed rozmową z interesantem.
5. Komendant Powiatowy określa dalsze dyspozycje odnośnie złożonej skargi bądź wniosku.

§ 11

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi i wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
3. W razie nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o podjętych czynnościach w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku.
4. Rzecznik Praw Obywatelskich, posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania, zgodnie z art. 237 § 2 Kpa.

§ 12

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca.
3. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić zainteresowanego.
4. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Komendant Powiatowy.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 13

1. Kopie odpowiedzi na skargi i wnioski przechowywane są we właściwej teczce rzeczowej założonej zgodnie z obowiązującym rzeczowym wykazem akt prowadzonej komórki organizacyjną właściwą do spraw organizacyjnych.
2. W widocznym miejscu w budynku głównym Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie należy umieścić informacje wskazujące osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, miejsce oraz czas przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

IV. Postanowienia końcowe:

§ 14

Nadzór nad prawidłowym trybem załatwiania skarg i wniosków sprawuje Komendant Powiatowy Państwowej Straży Pożarnej w Piasecznie.

§ 15

Każdy pracownik Komendy Powiatowej jest zobowiązany do współpracy z pracownikiem właściwym do spraw organizacyjnych w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków. Uchylenie się od takiej współpracy lub utrudnianie może spowodować wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

§ 16

Pracownik właściwy do spraw organizacyjnych zobowiązany jest – w terminach i formie określonych w odrębnych wytycznych i przepisach organów wyższego szczebla - do składania sprawozdań ze sposobu przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 17

Pracownik dokonuje rocznej analizy przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków i przedkłada ją Komendantowi Powiatowemu.

§ 18

Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do zapoznania pracowników z treścią Zarządzenia i przestrzegania trybu załatwiania skarg i wniosków.

§ 19

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi – wniosku* wniesionej/ego/ ustnie

w dniu.....20.....r.

.....

(nazwa komórki organizacyjnej i nazwisko osoby przyjmującej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek*:

.....

zamieszkały/a...ul.....nr.....

PESEL.....

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek* (zwięzły opis treści sprawy)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki (wskazuje następujące dowody):

1.....

2.....

3.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....

(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*)

(podpis wnoszącego – lub osoby przez niego upoważnionej**)

* niepotrzebne skreślić

** w przypadku osoby działającej w imieniu składającego wniosek lub skargę niezbędne jest dołączenie pisemnego upoważnienia.

Skargi można składać w interesie innej osoby za jej zgodą (art. 221 § 3 Kpa).