

Zarządzenie Nr 14/2022
Starosty Stalowowolskiego
z dnia 11 marca 2022 r.

**w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Starostwie Powiatowym w Stalowej Woli.**

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 528) zarządzam, co następuje:

§ 1.

1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o skargach i wnioskach - należy przez to rozumieć skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego.
2. Przyjmowaniem, koordynacją i kontrolą nad terminowością sposobu rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Stalowej Woli, zwanym dalej urzędem, zajmuje się Wydział Organizacji i Zarządzania Kryzysowego.
3. Skargi i wnioski przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu, z zastrzeżeniem ust. 4-5.
4. Starosta i Wicestarosta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki od 15:00 do 17:00. W celu umożliwienia przyjęcia zaleca się wcześniejsze umówienie.
5. Sekretarz Powiatu i Naczelnicy Wydziałów przyjmują interesantów każdego dnia pracy w miarę swoich możliwości.
6. Pracownicy Starostwa przyjmują interesantów codziennie w godzinach pracy.

§ 2.

1. Skargi i wnioski są rejestrowane w Wydziale Organizacji i Zarządzania Kryzysowego w systemie informatycznym przeznaczonym do elektronicznego zarządzania dokumentacją w urzędzie.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie powinny być utrwalone w formie protokołu.
3. Akta spraw z zakresu rozpatrzenia skarg przechowuje Wydział Organizacji i Zarządzania Kryzysowego.
4. Akta spraw z zakresu realizacji wniosków przechowuje komórka organizacyjna urzędu właściwa do ich rozpatrzenia.
5. W przypadku, gdy korespondencja, której treść wskazuje na skargę, została przesłana bezpośrednio do komórki organizacyjnej innej niż Wydział Organizacji i Zarządzania Kryzysowego, komórka ta jest zobowiązana do niezwłocznego jej przekazania.
6. Komórki organizacyjne rozpatrujące wnioski są zobowiązane do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Wydziału Organizacji i Zarządzania Kryzysowego w celu ich zarejestrowania.
7. Skargi i wnioski należy załatwiać terminowo, przeprowadzając działania wyjaśniające wnikliwie i z należytą starannością, weryfikując okoliczności faktyczne i prawne.
8. Komórki organizacyjne urzędu są zobligowane do współpracy z Wydziałem Organizacji i Zarządzania Kryzysowego w zakresie rozpatrzenia skarg m. in. poprzez:
 - 1) przygotowanie żądanych wyjaśnień i informacji,
 - 2) udostępnienie akt sprawy;
9. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne oraz jest przygotowywane przez Wydział Organizacji i Zarządzania Kryzysowego po zgromadzeniu akt sprawy oraz weryfikacji okoliczności faktycznych i prawnych.
10. Odpowiedź na wniosek jest przygotowywana przez komórkę właściwą do jego rozpatrzenia po zgromadzeniu akt sprawy oraz weryfikacji okoliczności faktycznych i prawnych.

11. W celu realizacji 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), do zawiadomienia i odpowiedzi należy dołączyć informację zgodnie z załącznikiem do zarządzenia.
12. W przypadku uznania skargi za zasadną należy podjąć działania naprawcze w celu usunięcia nieprawidłowości.
13. W przypadku uznania wniosku za zasadny należy podjąć działania zmierzające do jego realizacji.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 4.

Traci moc zarządzenie nr 46/10 Starosty Stalowowolskiego z dnia 14 grudnia 2010 r. ze zmianami.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Stalowowolski

Janusz Zarzeczny

(podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym)

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawiadomieniem skarżącego o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku

1. **Administratorem danych osobowych** jest Starosta Stalowowolski z siedzibą Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, ul. Podleśna 15 37-450 Stalowa Wola, tel. 15 643 37 09, powiat@stalowowolski.pl
2. **Dane kontaktowe inspektora ochrony danych:** tel. 15 643 36 35, abi@stalowowolski.pl
3. **Cele przetwarzania danych osobowych:** *rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz zawiadomienie skarżącego lub wnioskodawcy o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku na podstawie przepisów prawa - ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. a lub g RODO.*
4. **Odbiorcy danych:** *podmioty prywatne, z którymi zawarto stosowne umowy w związku z serwisem systemów informatycznych wykorzystywanych do elektronicznego zarządzania dokumentacją w Starostwie Powiatowym w Stalowej Woli.*
5. **Dane będą przechowywane** po ich zarchiwizowaniu w systemie informatycznym zgodnie z kategorią archiwalną A przez 10 lat.
6. **Ma Pan/i prawo:**
 - a) dostępu do treści swoich danych,
 - b) sprostowania swoich danych osobowych,
 - c) w przypadkach wymienionych w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych – do usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania danych,
 - d) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2 00-193 Warszawa tel. 22 531 03 00
7. Podanie danych na podstawie przepisów prawa **jest konieczne**. Organ w toku rozpatrywania skargi lub wniosku może zażądać dodatkowych wyjaśnień lub informacji. Niepodanie danych może wpłynąć na sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku.