

144

ZARZĄDZENIE NR 24/2003/
STAROSTY JELENIOGÓRSKIEGO
z dnia 25 Czerwca 2003 r.

w sprawie zasad obsługi interesantów przez pracowników Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze.

Na podstawie art. 15 ust.1, ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 22 marca 1990r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2001 Nr 142, poz. 1593 z późn. zm.) oraz art. 9, 12 i 35 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§ 1

1. Przy załatwianiu spraw obywateli przez Starostwo Powiatowe w Jeleniej Górze obowiązują zasady obsługi interesantów wynikające z Konstytucji, ustaw i wewnętrznych uregulowań Starosty.
2. Przestrzeganie tych zasad jest podstawowym obowiązkiem wszystkich pracowników Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze.

§ 2

1. Naczelną zasadą pracy w Starostwie jest uprzejme, sumienne, sprawne i kompetentne pod względem merytorycznym obsługiwanie obywateli.
2. Wszyscy pracownicy Starostwa w toku wykonywania swych obowiązków służbowych winni umożliwić obywatelom realizację ich uprawnień i egzekwowanie powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należytą troskę o ochronę ich słusznego interesu, a w szczególności winni:
 - udzielać interesantom informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśniać treść przepisów właściwych ze względu na przedmiot sprawy,
 - bezzwłocznie rozstrzygać sprawy, a gdy to nie jest możliwe z uwagi na stopień ich złożoności określać dokładny termin ich załatwienia zgodny z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego,
 - przestrzegać ściśle obowiązujące terminy, a w razie wystąpienia zależnych lub niezależnych przeszkód w ich dotrzymaniu, powiadomić interesanta o przyczynach zwłoki i określić nowy termin załatwienia sprawy,

- wyczerpująco informować interesantów o stanie wniesionych przez nich spraw na każde żądanie (pisemne, telefoniczne bądź ustne),
- informować interesantów o przysługujących im środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia.

§ 3

1. Przy załatwianiu indywidualnych spraw obywateli nie należy żądać od nich zaświadczeń na potwierdzenie stanu faktycznego lub prawnego, możliwych do ustalenia na podstawie przedkładanych przez nich do wglądu dokumentów urzędowych, a w szczególności:
 - dowodów stwierdzających tożsamość,
 - dokumentów urzędowych wystawianych przez instytucje opieki społecznej, ubezpieczeń społecznych (aktualne decyzje, odcinki renty lub emerytury),
 - nakazów płatniczych dot. zobowiązań pieniężnych od rolników lub decyzji organów podatkowych ustalających wysokość zobowiązania,
 - innych dokumentów urzędowych, takich jak: dyplomy, świadectwa, legitymacje (np. studenckie, szkolne, służbowe, członkowskie, prawa jazdy, dowody rejestracyjne, prawomocne orzeczenia sądów powszechnych, orzeczenia komisji lekarskich, akty notarialne, akty stanu cywilnego).
2. W przypadku, gdy przepis prawa nie wymaga urzędowego potwierdzenia określonych faktów lub stanu prawnego na podstawie zaświadczenia właściwego organu, urzędnik załatwiający sprawę winien odebrać od obywatela - na jego wniosek - stosowne oświadczenie do protokołu. Urzędnik powinien wówczas pouczyć składającego oświadczenie o odpowiedzialności karnej za podanie fałszywych danych i zaznaczyć fakt pouczenia w formularzu protokołu oraz na podstawie dokumentu tożsamości odnotować dane personalne interesanta (imię, nazwisko, adres zamieszkania, rodzaj dokumentu tożsamości jego seria, numer i organ, który go wydał, numer ewidencyjny PESEL), a następnie dopilnować wpisania przez niego daty i złożenia podpisu. Podpis złożony powinien być przez urzędnika uwierzytelniony (potwierdzenie własnoręczności). Po wykonaniu tych czynności urzędnik winien odnotować na formularzu protokołu swoje imię i nazwisko, stanowisko służbowe oraz zamieścić swój podpis.
3. Niezbędne dla załatwienia sprawy dane lub informacje możliwe do ustalenia na podstawie posiadanej przez wydział dokumentacji lub będące w posiadaniu innych wydziałów, zbiera i kompletuje urzędnik załatwiający daną sprawę.

§ 4

1. Celem umożliwienia obywatelom składania skarg i wniosków w sposób bezpośredni Starosta i pozostali członkowie Zarządu Powiatu przyjmują obywateli w wyznaczonych dniach i godzinach. Miejsce i czas przyjęć obywateli podaje się do wiadomości w formie trwałego ogłoszenia w siedzibie Starostwa i powiatowych jednostkach organizacyjnych oraz w siedzibach służb, inspekcji i straży.
2. W godzinach przyjmowania skarg i wniosków przez Starostę i członków Zarządu na swoich stanowiskach winni być obecni wszyscy dyrektorzy wydziałów dla zapewnienia szybkiej informacji bądź opinii w sprawie stanowiącej przedmiot skargi lub wniosku.
3. Z przyjęć interesantów sporządza się protokół.
4. Obsługę przyjęć obywateli przez Starostę i członków Zarządu w sprawach skarg i wniosków zapewnia Wydział Organizacyjno-Prawny.

§ 5

1. Dyrektorzy wydziałów Starostwa i podlegli im urzędnicy przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w ramach posiadanych kompetencji codziennie w godzinach urzędowania.
2. Dyrektorzy wydziałów zobowiązani są do:
 - 1) zapewnienia należytych warunków organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i załatwiania skarg i wniosków w wydziałach,
 - 2) wykorzystywania wiadomości zawartych w skargach i wnioskach do ochrony interesu społecznego i słusznego interesu obywateli oraz podejmowanie działań mających na celu likwidację przyczyn powstawania skarg.
3. Wydziałem koordynującym i nadzorującym w sprawach przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli jest Wydział Organizacyjno-Prawny.

§ 6

1. Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków regulują stosowne przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz instrukcja kancelaryjna.
2. Szczegółowe zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie reguluje odrębne Zarządzenie Starosty.

§ 7

1. Bezpośredni nadzór nad przestrzeganiem zadań i obowiązków wynikających z niniejszego zarządzenia sprawują dyrektorzy Wydziałów Starostwa.
2. Dyrektorów wydziałów zobowiązuję do uwzględnienia zadań i obowiązków wynikających z zarządzenia w okresowym szkoleniu wewnątrz wydziałowym.
3. Sekretarza Powiatu zobowiązuję do spowodowania, by treść zarządzenia została udostępniona do publicznej wiadomości.

§ 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Jacek Włczyga

SEKRETARZ POWIATU

Halina Stomska

RADCA PRAWNY

mgr Halina Zielińska
Nr 141-J