

	Starostwo Powiatowe w Lublinie Wydział Audytu, Kontroli i Jakości ul. Czechowska 2, 20-072 Lublin	AKJ-01
	KARTA SPRAWY	Wydanie Nr 11
SKARGI I WNIOSKI		
I. Wymagane dokumenty do załatwienia:		
Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Skarga i wniosek powinny zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzą, jej adres i żądanie oraz czynić zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach szczególnych Skargi i wnioski wniesione ustnie do protokołu powinny być podpisane przez wnoszącego, a protokół ponadto przez pracownika, który go sporządził. Gdy skarga lub wniosek 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. Skargi i wnioski wniesione w formie dokumentów elektronicznych powinny 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. Druki skarg/wniosków dostępne są w Punkcie Obsługi Klienta Starostwa Powiatowego w Lublinie ul. Spokojna 9 (parter głównego budynku), jak i do pobrania na stronie internetowej Urzędu pod adresem www.powiat.lublin.pl w zakładce Poradnik Klienta oraz w BIP pod adresem www.splublin.bip.lubelskie.pl w zakładce Instrukcje załatwiania spraw w Starostwie Powiatowym/Wydział Audytu, Kontroli i Jakości.		
II. Załączniki do karty sprawy:		
1) AKJ-01-01 – Druk skargi 2) AKJ-01-02 – Druk wniosku 3) AKJ-01-03 – Druk Protokołu przyjęcia skargi/wniosku		
III. Dokumenty do wglądu:		
Brak.		
IV. Wymagane opłaty:		
Brak		
V. Sposób i miejsce złożenia dokumentów:		
1. Osobiście: Punkt Obsługi Klienta (parter głównego budynku Starostwa) w godzinach: Poniedziałek, Środa, Czwartek, Piątek 7 ³⁰ – 15 ³⁰ Wtorek 7 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ 2. Przesłanie pocztą na adres: Starostwo Powiatowe w Lublinie ul. Spokojna 9, 20-074 Lublin 3. Telefaksem pod nr tel. 81 528-66-01 4. Elektronicznie za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej (wymagane jest posiadanie konta na epuap oraz profilu zaufanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego).		

5. **Elektronicznie** za pośrednictwem adresu do e-Doręczeń AE:PL-84701-25603-GBUVB-22 (wymagane jest posiadanie konta na e-Doręczenia oraz profilu zaufanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego).
6. Skargi/wnioski można składać również **pocztą elektroniczną (e-mailem)** na adres - starostwo@powiat.lublin.pl **UWAGA!** Składanie skarg/wniosków pocztą elektroniczną (e-mailem) **nie wymaga posiadania podpisu elektronicznego.**

Starosta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 15⁰⁰ do 16⁰⁰, w pozostałe dni tygodnia w godzinach pracy Starostwa skargi i wnioski można składać bezpośrednio Sekretarzowi Powiatu Lubelskiego oraz Dyrektorowi Wydziału Audytu, Kontroli i Jakości.

VI. Sposób i termin załatwienia sprawy:

1. **Odpowiedź pisemna.**
2. **Termin załatwienia sprawy:** Bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
3. **Stan sprawy:** aby sprawdzić stan sprawy należy wejść na stronę www.splublin.bip.lubelskie.pl, kliknąć na zakładkę „stan spraw” i po wpisaniu numeru złożonej skargi śledzić stan swojej sprawy.
4. **W celu uzyskania numeru złożonej skargi/wniosku, należy w momencie składania skargi/wniosku w Punkcie Obsługi Klientów poprosić o potwierdzenie złożenia.**

VII. Komórka organizacyjna załatwiająca sprawę:

Wydział Audytu, Kontroli i Jakości
ul. Czechowska 2, 20-072 Lublin
tel: (0-81) 528 67 11
e-mail: akj@powiat.lublin.pl

Aby uzyskać informację nt. pracownika prowadzącego sprawę należy postępować, jak w dziale VI pkt 3. W przypadku jakichkolwiek trudności należy zadzwonić pod w/w numer telefonu i uzyskać informację nt. pracownika prowadzącego sprawę.

VIII. Sposób i miejsce odbioru dokumentów:

1. Za pomocą środków komunikacji elektronicznej (wymagane jest posiadanie konta na e-Doręczenia oraz profilu zaufanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego).
2. Za pomocą środków komunikacji elektronicznej (wymagane jest posiadanie konta na epuap oraz profilu zaufanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego).
3. Osobiście lub przez osobę posiadającą pełnomocnictwo u pracownika prowadzącego sprawę.
4. Przesłanie pocztą na adres podany w skardze/wniosku.

IX. Tryb odwoławczy:

Brak

X. Informacje dodatkowe:

UWAGA!!!

Przedmiotem skargi może być w szczególności:

1. zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
2. naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
3. przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 Kpa.)

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy mające na celu:

1. ulepszenia organizacji,
2. wzmocnienia praworządności,
3. usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
4. ochrony własności,

5. lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 Kpa.).

Zgodnie z art. 229 Kpa. jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, jest **organem właściwym** do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

1. rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa - 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. wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - rada gminy,
4. zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - rada powiatu,
5. zarządu i marszałka województwa, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - sejmik województwa,
6. wojewody w sprawach podlegających rozpatrzeniu według kodeksu - właściwy minister, a w innych sprawach - Prezes Rady Ministrów,
7. innego organu administracji rządowej, organu przedsiębiorstwa państwowego lub innej państwowej jednostki organizacyjnej - organ wyższego stopnia lub sprawujący bezpośredni nadzór,
8. ministra - Prezes Rady Ministrów,
9. organu centralnego i jego kierownika - organ, któremu podlega.

Realizacja obowiązku informacyjnego zgodnie z RODO (klauzula informacyjna):

Osoba składająca wniosek potwierdza zapoznanie się z klauzulą informacyjną zgodnie z rozporządzeniem 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r., Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018 r.). Klauzula informacyjna dostępna jest w Punkcie Obsługi Klienta Starostwa Powiatowego w Lublinie przy ul. Spokojnej 9 (parter głównego budynku), w BIP pod adresem www.splublin.bip.lubelskie.pl w zakładce Załatwianie spraw/Instrukcje załatwiania spraw w Starostwie.

XI. Podstawa prawna:

1. art. 221 – 260 ustawy 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 w Lublinie.