

Załącznik nr 1  
do zarządzenia nr 110.04.2024  
Dyrektora PSSE w Szczecinku  
z dnia 03.06.2024 r.

# INSTRUKCJA

DOTYCZĄCA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I  
WNOSKÓW W POWIATOWEJ STACJI SANOTARNO-  
EPIDEMIOLOGICZNEJ W SZCZECINKU

Szczecinek dnia 03.06.2024r.

ZATWIERDZIŁ:

**Spis treści:**

**1. Postanowienia ogólne.....**

**2. Przyjmowanie skarg i wniosków.....**

**3. Rozpatrywanie skarg i wniosków.....**

**4. Przepisy końcowe.....**

## **I. Postanowienia ogólne**

### **1.1**

Niniejsza instrukcja opracowania została na podstawie art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r, - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46)

### **1.2**

Niniejsza instrukcja reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Szczecinku.

### **1.3**

Instrukcję niniejszą stosuje się również do:

- a) skarg i wniosków przekazywanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz instytucyjne i organizacje społeczne,
- b) materiałów prasowych i innych publikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skarg lub wniosków i zostały przesłane do wiadomości Stacji przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

### **1.4**

Skargi i wnioski w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Szczecinku przyjmuje Dyrektor Stacji lub upoważniona przez niego osoba w każdy wtorek tygodnia w godzinach 15.00 do 16.00.

### **1.5**

Centralny rejestr skarg i wniosków znajduje się w sekretariacie.

### **1.6**

Każda komórka organizacyjna Stacji zobowiązana jest prowadzić rejestr skarg i wniosków, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

## **II. Przyjmowanie skarg i wniosków**

### **2.1**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone **pisemnie**, poprzez **ePUAP**, a także **ustnie** do protokołu.

### **2.2**

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

### **2.3**

Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

### **2.4**

Skargi i wnioski zgłaszane ustnie do protokołu przyjmuje Dyrektor PSSE, upoważniona przez niego osoba oraz każdy kierownik komórki organizacyjnej Stacji.

### **2.5**

O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

### **2.6**

Przedmiotem Skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżącego, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

### **2.7**

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

### **2.8**

Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi Stacji.

#### **2.9**

Skargę lub wniosek adresowane do właściwego organu i przesyłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości organ, do którego były adresowane.

### **III. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **3.1**

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowodują pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

#### **3.2**

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera się niezbędne materiały.

#### **3.3**

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

#### **3.4**

Pracownik wyznaczony przez Dyrektora Stacji do rozpatrzenia skargi lub wniosku powinien załatwić sprawę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, licząc od dnia jej otrzymania.

#### **3.5**

Przedłużenie czasu rozpatrzenia skargi do jednego miesiąca dokonuje Dyrektora Stacji, na wniosek pracownika rozpatrującego skargę lub wniosek.

#### **3.6**

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, po wpisaniu do rejestru skarg i wniosków pozostawia się bez rozpatrzenia.

#### **3.7**

W przypadku skarg i wniosków pochodzących z materiałów prasowych lub innych publikowanych wiadomości, po rozpatrzeniu tych spraw zawiadamia się redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy, a także o dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub innych podjętych środkach i działaniach.

### **IV. Przepisy końcowe**

#### **4.1**

Dyrektor Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Szczecinku w formie pisemnej upoważni kierowników komórek organizacyjnych Stacji do załatwiania skarg i wniosków w ustalonym terminie.

#### **4.2**

Instrukcja niniejsza obowiązuje od dnia wprowadzenia jej w życie stosownym Zarządzeniem Dyrektora PSSE w Szczecinku.