

**Instrukcja**  
**w sprawie przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Urzędzie**  
**Pracy w Otwocku**

§ 1. Instrukcja określa system organizacji przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków, którego zasady są unormowane w ustawie z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2018r., poz. 2096 z późn. zm.) oraz § 5 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46).

§ 2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu, a ich klasyfikacja odbywa się stosowanie do zawartej w nich treści zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego (art. 227,241).

§ 3. Obieg skarg i wniosków odbywa się za pokwitowaniem.

§ 4. Korespondencja (pisma, materiały prasowe, inne opublikowane wiadomości) przesłane do Urzędu Pracy przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, organizacje i instytucje społeczne, a także protokoły z przyjęć interesantów przez Dyrektora, Zastępcę Dyrektora oraz kierowników działów, posiadających znamiona skargi lub wniosku jest ewidencjonowana, rozpatrywana i załatwiana w trybie właściwym dla skarg i wniosków.

§ 5. 1. Powiatowy Urząd Pracy w Otwocku prowadzi rejestr skarg i wniosków według wzoru stanowiącego załącznik Nr 1 do instrukcji.

2. Dyrektor powierza imiennie wyznaczonemu pracownikowi przyjmowanie oraz koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 6. 1. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora i jego Zastępcę oraz kierowników działów ewidencjonowane są według wzoru stanowiącego załącznik Nr 2 do instrukcji.

2. Ewidencję przyjęć interesantów o której mowa w ust. 1 prowadzi sekretariat Dyrektora.

3. Z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora, jego Zastępcę oraz kierowników działów sporządza się protokół według wzoru stanowiącego załącznik Nr 3 do instrukcji.

§ 7. Skargi i wnioski wpływające do Powiatowego Urzędu Pracy oraz z przyjęć interesantów przez Dyrektora i jego Zastępcę rozpatrują i załatwiają działy zgodnie z ich właściwością rzeczową.

§ 8. Skargi i wnioski interesantów załatwiane są niezwłocznie nie później niż w ciągu 30 dni.

§ 9. 1. Pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania skarg i wniosków, kierując się przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego.

2. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie skarg i wniosków ponoszą kierownicy działów oraz pracownicy zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.

§ 10. Skargi zawierające zarzuty pod adresem Z-cy Dyrektora i kierowników działów rozpatrywane są przez Dyrektora.

§ 11. W sprawach nieuregulowanych niniejszą instrukcją stosuje się przepisy Działu VIII „Skargi i wnioski” Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

**D Y R E K T O R**  
Powiatowego Urzędu Pracy  
w Piotrkowie  
  
mgr Danuta Wojska-Rzewuska

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Nazwisko i imię wnoszącego skargę - wniosek oraz adres zamieszkania	Nazwa jednostki przekazującej sprawę do załatwienia (data i nr pisma)	Przedmiot skargi - wniosku	Obowiązujący termin załatwienia	Przekazano do załatwienia	Powierzono bezpośrednio załatwienie sprawy	Przebieg i tryb załatwienia sprawy	Sposób załatwienia			Data ostatecznego załatwienia	Miejsce przechowywania akt
									poz.	neg.	inny		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

**EWIDENCJA**przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków  
przez.....

Lp.	Nazwisko i imię interesanta, adres zamieszkania	Przedmiot zgłaszanej sprawy	Data przyjęcia	Komu przekazano sprawę do załatwienia	Data załatwienia sprawy	Sposób załatwienia sprawy	Miejsce przechowywania akt
1	2	3	4	5	6	7	8

**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia skargi – wniosku wniesioncj(ego) ustnie\***

W dniu ..... 20..... r. do .....

(nazwa organu)

Pan(i) .....

zam. ....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę – wniosek\*:

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....
3. ....

Na stronie ..... protokołu w wierszu .....

- skreślono wyrazy .....

- wpisano wyrazy .....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany przed jego podpisaniem.

.....  
(podpis wnoszącego skargę-wniosek\*)

Protokół sporządził:

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

skargę – wniosek\* przyjął

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

\* niepotrzebne skreślić