

Instrukcja

w sprawie: **przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Urzędzie Pracy w Legionowie**

§ 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 2021, poz. 735) 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 stosownie 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/ Referatów, posiadających znamiona skargi lub wniosku jest ewidencjonowana, rozpatrywana i załatwiana w trybie właściwym dla skarg i wniosków.

§ 5

1. Powiatowy Urząd Pracy w Legionowie 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/ Referatów 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 i jego Zastępcę oraz kierowników Działów/ Referatów sporządza się protokół według wzoru stanowiący **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/ Referaty zgodnie z ich właściwością rzeczową.

§ 8

Skargi i wnioski interesantów załatwiane są niezwłocznie nie później niż w ciągu miesiąca.

§ 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/ Referatów oraz pracownicy zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.

§ 10

Skargi zawierające zarzuty pod adresem Zastępcy Dyrektora i kierowników Działów/ Referatów 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.