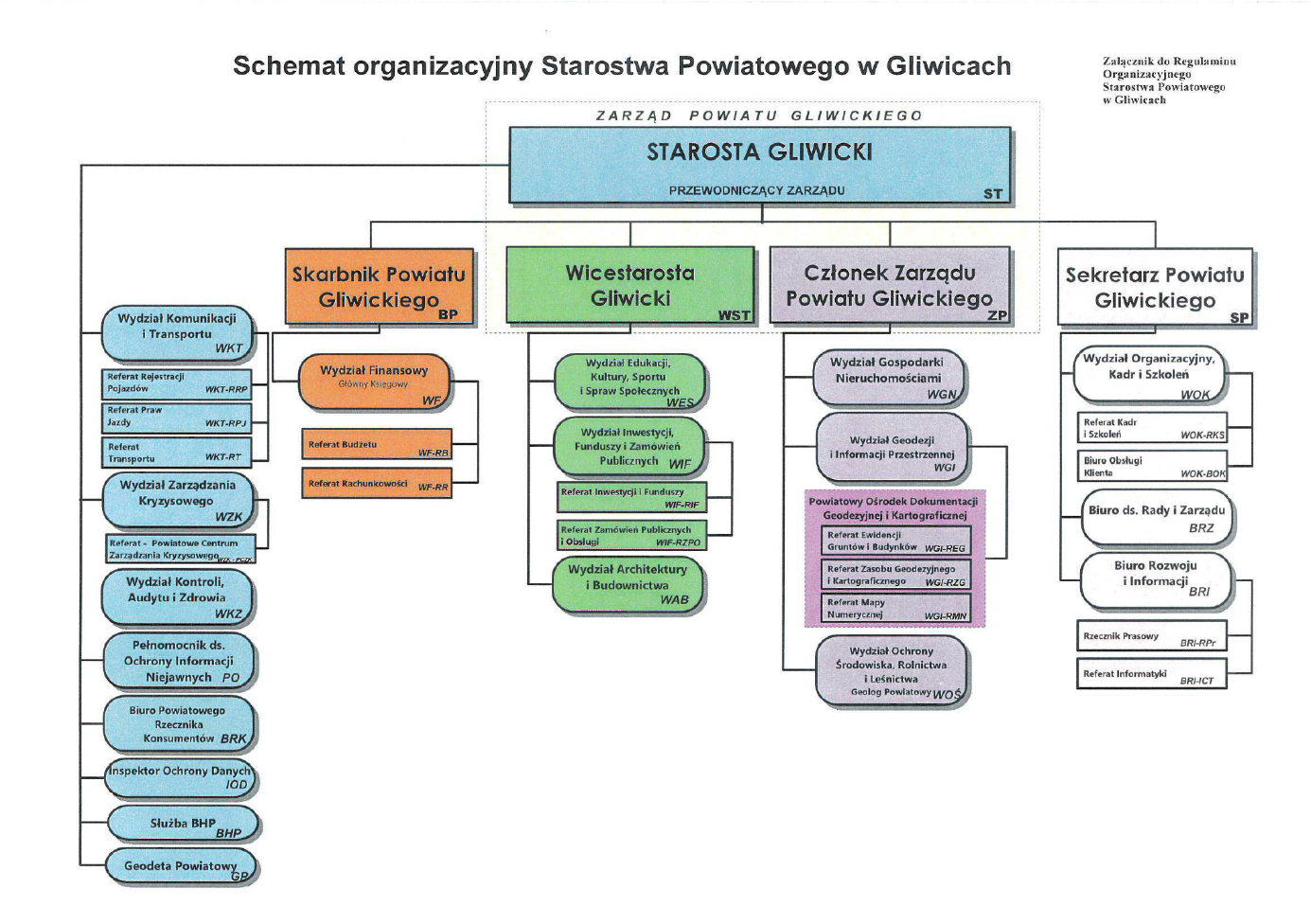
**FUNKCJONOWANIE URZĘDU - ZASADY ZARZĄDZANIA**

**1) Starostwo Powiatowe w Gliwicach**

Średni szczebel samorządu terytorialnego świadczy usługi dla mieszkańców poprzez urząd zwany starostwem powiatowym. Zgodnie z ustrojem tego szczebla samorządu, łączy on kompetencje administracji samorządowej zdecentralizowanej, z zadaniami administracji rządowej zdekoncentrowanej szczebla niższego niż województwo, dlatego we właściwości powiatu znajdują się zarówno zadania rozwojowe, jak i zadania regulacyjne i kontrolne.

Zarząd powiatu wykonuje więc zadania powiatu przy pomocy starostwa powiatowego oraz jednostek organizacyjnych powiatu. Kierownikiem starostwa powiatowego, jak i pracodawcą dla pracowników, jest starosta. Członkowie zarządu oraz osoby z kierownictwa urzędu, jakimi są skarbnik i sekretarz, nadzorują pracę komórek organizacyjnych Urzędu i realizują swoje zadania przy wsparciu urzędników, którzy im merytorycznie podlegają.

Strukturę organizacyjną obrazuje poniższy schemat organizacyjny.



**KANCELARIA URZĘDU**

Kancelaria urzędu funkcjonuje w Biurze Obsługi Klienta i obsługuje przepływ korespondencji wypływającej oraz wychodzącej z urzędu. Całość korespondencji obsługiwana jest przez elektroniczny system zarządzania korespondencją o nazwie FINN 8 SQL, zwany dalej „systemem FINN”. Obieg korespondencji realizowany jest zgodnie z procedurą zawartą w zarządzeniu Starosty. Każdy dokument wpływający do Starostwa jest rejestrowany w systemie FINN poprzez utworzenie rekordu, skanowany i dekretowany bezpośrednio na Członków Zarządu Powiatu, Sekretarza Powiatu, Skarbnika Powiatu lub na wydział merytoryczny.

Możemy wyróżnić cztery drogi wpływu korespondencji, tj. tradycyjną (droga pocztowa i dostarczone osobiście) i elektroniczną (poprzez e-mail lub ePUAP).

**ARCHIWUM ZAKŁADOWE**

Archiwum zakładowe działa na podstawie tzw. Instrukcji Archiwalnej, stanowiącej załącznik nr 6 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku *w  sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w  sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych*. Archiwista zakładowy pełni w logiczny sposób funkcję koordynatora czynności kancelaryjnych w Urzędzie.

Dokumentacja spraw prowadzonych przez komórki organizacyjne Urzędu przechowywana jest w tych komórkach przez dwa lata, licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym zakończyła się sprawa, a następnie przekazywana jest do archiwum zakładowego. Dokumentacja stanowiąca zasób archiwum zakładowego przechowywana jest zgodnie z jej klasyfikacją i kwalifikacją ustalaną według tzw. jednolitego rzeczowego wykazu akt [JRWA]. Najważniejszą część zasobu stanowią materiały archiwalne (kategoria archiwalna A), które przechowywane są wieczyście, przy czym w archiwum zakładowym przez 25 lat od zakończenia sprawy, a następnie przekazywane są do właściwego miejscowo archiwum państwowego. Pozostałą część zasobu Archiwum stanowi dokumentacja niearchiwalna (kategorie archiwalne B, BE lub Bc), która przechowywana jest czasowo, a następnie niszczona za zgodą właściwego miejscowo archiwum państwowego (zgoda na brakowanie).

Ważną wskazówką prawidłowości funkcjonowania archiwum zakładowego jest bezpieczeństwo przechowywania akt. Poniższy opis wskazuje na zachowanie wszystkich wymogów odnośnie sztuki przechowywania dokumentów, których okres przechowywania w komórkach organizacyjnych minął.

Archiwum zakładowe składa się z czterech pomieszczeń magazynowych znajdujących się w budynku A, których łączna powierzchnia wynosi 112,9 m2. Pomieszczenia te usytuowane są na poziomie piwnic i spełniają następujące warunki:

* posiadają wytrzymałe stropy, odpowiednie oświetlenie, wentylację mechaniczną i okienka rewizyjne,
* posiadają drzwi stalowe klasy odpornościowej C oraz o podwyższonej odporności ogniowej (EI 60). Klucze do archiwum zakładowego po zakończeniu pracy są plombowane i zdawane w miejscu wydawania kluczy Starostwa Powiatowego w Gliwicach,
* posiadają system wykrywania ognia i dymu, gaśnice śniegowe, koce gaśnicze oraz worki ewakuacyjne,
* panują w nich odpowiednie do przepisów instrukcji archiwalnej warunki wilgotności i temperatury powietrza.

Wypełnianie zadań archiwum zakładowego jest utrudnione ze względu na ograniczone możliwości lokalowe i powierzchnię magazynową archiwum. Powoduje to, że nie wszystkie komórki organizacyjne mają możliwość regularnego i bieżącego przekazywania dokumentacji do archiwum. Dostosowywanie pomieszczeń dokonuje się sukcesywnie, a Starostwo Powiatowe posiada jeszcze wolne pomieszczenia, które mogą być dołączone do powierzchni Archiwum Zakładowego.

**2) Sprawy kadrowe**

Obsługę kadrową Urzędu sprawuje wyspecjalizowana komórka - Referat Kadr i Szkoleń w Wydziale Organizacyjnym, Kadr i Szkoleń.

**PŁACE, AWANSE I WARUNKI PRACY**

Płace należą do podstawowego instrumentu polityki wynagradzania a także polityki utrzymywania pracowników w miejscu pracy.

**BENEFITY**

Benefitami nazywamy świadczenia dodatkowe do zarobków (*z ang. Benefits&Compensation*), w postaci pieniężnej i niepieniężnej, przyznawane przez pracodawcę dobrowolnie lub przynależące z ustawy oraz innowacyjne rozwiązania organizacyjne, które są oferowane pracownikom, w tym celu, aby uatrakcyjnić miejsce pracy, budować markę pracodawcy, a co za tym idzie przyciągać wartościowych kandydatów do pracy w firmie oraz utrzymać już pracujących.

Podstawowym benefitem są dodatkowe świadczenia pieniężne, z których najczęściej występują nagrody.

Kolejne świadczenia pieniężne, przysługujące z ustawy, dotyczą możliwości sfinansowania okularów pewnej grupie pracowników z orzeczeniem lekarskim.

Rodzajem benefitu niepieniężnego są także szkolenia zapewniane pracownikom podczas pracy u pracodawcy, szczególnie te, które są zakończone uzyskaniem certyfikatu bądź poszerzają kompetencje pracownika. Szkolenia zostały omówione w odrębnym podrozdziale.

Pracownicy korzystają również z dobrodziejstw Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Podstawową cechą tego świadczenia jest jego socjalny charakter, czyli odwrotnie proporcjonalna adekwatność przyznanego wsparcia do dochodów uzyskiwanych na członka rodziny. To pracownicy sami przyznają sobie te świadczenia poprzez działalność reprezentującej ich Komisji Socjalnej. Przyznawanie i rozliczanie środków z Funduszu jest uzgadniane z przedstawicielem MOZ WSZZ ”Solidarność Tarnowskie Góry”.

Pracownicze Plany Kapitałowe [PPK] - to powszechny i dobrowolnysystem długoterminowego oszczędzania z przeznaczeniem na wypłatę po osiągnięciu przez uczestnika 60 roku życia, tworzony wspólnie przez pracownika i pracodawcę przy jednoczesnym udziale państwa. Głównym celem PPK jest zapewnienie dodatkowych pieniędzy, z których będzie można korzystać po 60. roku życia, a w wyjątkowych sytuacjach wcześniej.

**BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY**

Obowiązek powołania jak również zakres działania służby bezpieczeństwa i higieny pracy wynika z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 2 września 1997 r. *w sprawie służby bezpieczeństwa i higieny pracy* oraz z art. 23711 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. *Kodeks Pracy*, zgodnie z którym *„Pracodawca zatrudniający więcej niż 100 pracowników tworzy służbę bezpieczeństwa i higieny pracy, zwaną dalej "służbą bhp", pełniącą funkcje doradcze* [dla pracodawcy] *i kontrolne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy”.*

W zakres działań BHP wobec pracowników wchodzą:

* BADANIA PROFILAKTYCZNE, wstępne, okresowe, kontrolne oraz badania dla osób kierujących pojazdem kategorii B w ramach obowiązków służbowych, dla pracowników Starostwa świadczy je zakład medycyny pracy HIPOKRATES Sp. z o.o. Ośrodek Medycyny Pracy i Lecznictwa Specjalistycznego, 44-100 Gliwice, ul. Ks. Ziemowita.
* RYZYKO ZAWODOWE to szacowane dla każdego stanowiska pracy prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zdarzeń (zagrożeń) związanych z wykonywaną pracą, powodujących straty oraz ich skutków dla zdrowia lub życia pracowników w postaci chorób zawodowych i wypadków przy pracy.
* SZKOLENIA WSTĘPNE BHP.
* SZKOLENIA OKRESOWE BHP.
* PIERWSZA POMOC PRZEDMEDYCZNA. Szkolenie prowadzi ratownik medyczny. W  trakcie szkolenia omawia się m. in.: aspekty prawne, zagadnienia bezpieczeństwa, schemat BLS u osób dorosłych, schemat BLS u dzieci, schemat BLS z wykorzystaniem AED, ułożenie poszkodowanego, stany nagłe (padaczka, zawał serca, zadławienie, oparzenie, cukrzyca, omdlenie, wstrząs anafilaktyczny, napad astmy, urazy, krwotoki). W trakcie szkolenia każdy z uczestników wykonywał ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem fantomu – wykonując masaż serca i sztuczne oddychanie, każdy miał również możliwość obsługi defibrylatora. W Starostwie Powiatowym funkcjonuje również wykaz osób wyznaczonych w zakładzie pracy do udzielania pierwszej pomocy wraz z numerami telefonów służbowych.
* Aby zwiększyć poczucie bezpieczeństwa wśród pracowników Starostwa, radnych Rady Powiatu Gliwickiego, ale również interesantów, w budynku Starostwa znajduje się urządzenie defibrylator AED. To sprzęt z elektrodami uniwersalnymi zarówno dla dzieci jak i dorosłych. Urządzenie jest bardzo proste w obsłudze, zawiera wyświetlacz z instrukcjami graficznymi i podaje komendy głosowe.
* ODZIEŻ OCHRONNA I ROBOCZA, zapewnienie odzieży przysługuje wraz z ekwiwalentem na pranie.
* KONTROLA WARUNKÓW PRACY.
* WYPADKI W PRACY I CHOROBY ZAWODOWE.

**3) Zasady Zarządzania Urzędem**

**A. Prawo do dobrej administracji**

Prawo do dobrej administracji to prawo każdego obywatela. Dobra administracja to taka administracja, w misji i pracy której, oprócz realizowania zadań publicznych wynikających z obowiązującego prawa i na podstawie prawa, dominują elementy uczciwości, empatii i pomocy.

W dniu 6 września 2001 r. został przyjęty przez Parlament Europejski - Kodeks Dobrej Administracji. Prawo do dobrej administracji zostało również zagwarantowane w Karcie Praw Podstawowych Unii Europejskiej, która, mimo że nie jest dokumentem obowiązującego prawa, to znalazła swoje odbicie w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości. W art. 41 Karty stwierdza się, że każdej osobie przysługuje prawo do tego, aby jej sprawy były załatwiane bezstronnie, rzetelnie i w rozsądnym terminie. Dodatkowo ankiety klienta wspominają o pożądanych cechach urzędnika takich, jak uprzejmość i kultura osobista.

Zasady dobrej administracji mamy również przywołane w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej w Preambule i w art. 2 wyrażającym fundamentalną ustrojową zasadę demokratycznego państwa prawnego oraz w art. 7 odnoszącym się do kwestii zasady legalizmu działań organu administracji publicznej, który stanowi, iż organy administracji publicznej działają na podstawie i w granicach prawa.

Implementacja zasad dobrej administracji - czyli takiej, która po pierwsze działa sprawnie, po drugie działa nowocześnie, a po trzecie dba o dobrą relację z klientem, którego obsługuje oraz ze społecznościami działającymi społecznie na terytorium powiatu - na poziomie powiatu została uwidoczniona w podstawowym dokumencie planistycznym o charakterze strategicznym, w priorytetach i celach.

Dobrze wykwalifikowana i kompetentna kadra administracyjna jest jednym z gwarantów prawidłowego wykonywana zadań przez administrację publiczną, dlatego tak ważnym aspektem jest zatrudnianie osób spełniających konieczne i preferowane na określonych stanowiskach cechy, dla wykonywania zadań publicznych, a także osób o możliwie wysokich kompetencjach.

**NABORY**

Zgodnie z ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. *o pracownikach samorządowych*, obsadzanie wolnych stanowisk urzędniczych odbywa się w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru. Otwartość oznacza, iż każdy zainteresowany powinien mieć możliwość przystąpienia do rekrutacji, zaś konkurencyjność, że pracę powinni dostawać najlepsi kandydaci, najlepiej spełniający stawiane wymagania.

Nabory na wolne stanowiska urzędnicze w Starostwie przeprowadzane są zgodnie z zasadami przyjętymi w Regulaminie w sprawie zasad przeprowadzania naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze w Starostwie Powiatowym w Gliwicach, przyjętym Zarządzeniem Nr 19/2012 Starosty Gliwickiego z dnia 10 kwietnia 2012 r. (z późn.zm.). Ogłoszenie o naborze podawane jest do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej oraz wywieszenie na urzędowej tablicy ogłoszeń, zaś proces naboru przeprowadza każdorazowo powołana do tego celu komisja rekrutacyjna, która rekomenduje Staroście kandydata do zatrudnienia.

Wolne stanowisko urzędnicze może zostać również obsadzone przez przeniesienie pracownika od innego pracodawcy samorządowego. Na stanowisko urzędnicze może być przeniesiona tylko osoba, która była dotąd zatrudniona na stanowisku zaliczanym do urzędniczych. Takie przeniesienie może nastąpić na wniosek lub za zgodą pracownika, w drodze porozumienia pracodawców.

Zatrudnianie pracowników na zastępstwo oraz pracowników na stanowiska pomocnicze i obsługi odbywa się bez otwartego naboru.

Dla osób podejmujących po raz pierwszy pracę na stanowisku urzędniczym organizuje się służbę przygotowawczą. Ma ona na celu teoretyczne i praktyczne przygotowanie pracownika do pełnienia urzędniczych obowiązków.

**SZKOLENIA**

Istotnym elementem polityki kadrowej jest podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez uczestnictwo w szkoleniach, warsztatach, kursach. Pozwala ono nie tylko „nadążyć” za często zmieniającymi się przepisami prawa, daje także możliwość zdobycia umiejętności praktycznych i skorzystania z wypracowanych już doświadczeń. Wielu pracowników dzięki uczestnictwu w szkoleniach ma możliwość zaspokajania swoich potrzeb samorealizacji i budowania ścieżki rozwoju zawodowego.

Kierowanie pracowników na szkolenia zewnętrzne oraz organizowane w Starostwie odbywa się zgodnie z Procedurą wewnętrzną dokształcania pracowników, przyjętą Zarządzeniem Nr 36/2012 Starosty Gliwickiego z dnia 25 maja 2012 r.

**POSTAWA ETYCZNA I ANTYKORUPCYJNA**

**Kodeks etyki** – stanowi zbiór wartości, którymi powinni kierować się pracownicy Starostwa Powiatowego w Gliwicach podczas wykonywania zadań i obowiązków służbowych. Jest zbiorem wytycznych codziennego postępowania zawodowego. Kodeks zawiera standardy, których powinni przestrzegać pracownicy samorządowi celem poprawy jakości funkcjonowania Starostwa Powiatowego oraz zwiększenia poziomu zaufania jego klientów do samorządu lokalnego. Kodeks Etyki Pracowników Starostwa Powiatowego w Gliwicach stanowi załącznik do Zarządzenia Nr 10/2018 Starosty Gliwickiego z dnia 13 lutego 2018 r. *w sprawie wprowadzenia Regulaminu Pracy Starostwa Powiatowego w Gliwicach*. W Zarządzeniu Nr 29/2019 Starosty Gliwickiego z dnia 29 marca 2019 r. *w sprawie wprowadzenia Instrukcji w sprawie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w Starostwie Powiatowym w Gliwicach* zawarto zasady, jakich podczas wykonywania obowiązków służbowych pracownicy urzędu są obowiązani przestrzegać w związku z nietypowymi transakcjami, umowami, nietypowymi zachowaniami i czynnościami.

**JAKOŚĆ PRACY**

W dniu 30 września 2011 r. Zarządzeniem Nr 64/2011 Starosty Gliwickiego wprowadzono procedury wewnętrzne w Starostwie Powiatowym w Gliwicach, które powstały z przekształcenia procedur operacyjnych utrzymanych Zarządzeniem Nr 62/2011 Starosty Gliwickiego z dnia 28 września 2011 r. *w sprawie rezygnacji z utrzymania Systemu Zarządzania Jakością na zgodność z normą ISO 9001:2008 w Starostwie Powiatowym w Gliwicach*.

W Starostwie Powiatowym w Gliwicach funkcjonują karty usług wraz z wnioskami, zamieszczane na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, opracowywane przez komórki organizacyjne starostwa zgodnie z Zarządzeniem Nr 39/2012 Starosty Gliwickiego z dnia 1 czerwca 2012 r. *w sprawie kart usług realizowanych w Starostwie Powiatowym w Gliwicach*. Karty te są pomocne dla klientów urzędu w celu załatwienia sprawy urzędowej. W Starostwie funkcjonuje więc system oparty na metodologii ISO 9001, lecz nie jest on certyfikowany.

Procedury wewnętrzne wypracowane w ramach przygotowań do ISO i ich stosowania zostały przez ich właścicieli czyli kierowników komórek organizacyjnych urzędu zaktualizowane i część z nich stosowana jest do dziś, potwierdzając tym samym zasadność stosowania w urzędzie dobrych praktyk czyli takich procedur, które po uaktualnieniu i udoskonaleniu pełnią swoją rolę przez wiele lat. Takimi procedurami wewnętrznymi, które nadal funkcjonują wywodząc się z procedur ISO a obecnie powołane zostały Zarządzeniami Starosty Gliwickiego, są np.:

1. Zarządzenie Nr 36/2012 Starosty Gliwickiego z dnia 25 maja 2012 r. *w sprawie wprowadzenia Procedury wewnętrznej dokształcania pracowników*,
2. Zarządzenie Nr 72/2018 Starosty Gliwickiego z dnia 21 listopada 2018 r. *w sprawie Trybu przyjmowania, udzielenia odpowiedzi oraz udostępniania interpelacji i zapytań radnych Rady Powiatu Gliwickiego oraz wniosków komisji Rady Powiatu Gliwickiego*,
3. Zarządzenie Nr 36/2019 Starosty Gliwickiego z dnia 24 maja 2019 r. *w sprawie wprowadzenia Procedury wewnętrznej publikacji informacji i przekazywania ich mediom.*

Tworząc zarządzenia, czyli jedne z wewnętrznych aktów prawnych funkcjonujących w Urzędzie a określających zasady działania, pracownicy korzystają z procedury zawartej w Zarządzeniu Nr 74/2018 Starosty Gliwickiego z dnia 21 listopada 2018 r. *w sprawie trybu tworzenia i postępowania z zarządzeniami Starosty Gliwickiego*. W procedurze tej określone są m.in. zasady tworzenia tego rodzaju aktów prawnych. Do ich utworzenia, podobnie jak do innych aktów prawnych, pracownicy wykorzystują edytor xml, dzięki któremu dokument utworzony jest zgodnie z zasadami obowiązującymi w technice prawodawczej. Na bieżąco również każdy z pracowników ma możliwość korzystania i sprawdzania aktualności przepisów w programie LEX – Serwis Wolters Kluwer.

Wszyscy pracownicy Starostwa Powiatowego w Gliwicach posiadają odpowiednie **upoważnienia** stosownie do zakresu obowiązków, podobnie jak Członkowie Zarządu Powiatu Gliwickiego, Sekretarz Powiatu Gliwickiego i Skarbnik Powiatu Gliwickiego, którzy zgodnie z przydzielonymi zadaniami również posiadają stosowne upoważnienia i pełnomocnictwa.

**JAWNOŚĆ I POLITYKA INFORMACYJNA**

Samorząd jako władza publiczna a zarazem przedstawiciele obywateli – mieszkańców zamieszkujących teren powiatu, którzy są sprzymierzeńcem w pracy, wykonuje swoje zadania w sposób jawny. Jawność organów realizowana jest m.in. poprzez umożliwienie wszystkim zainteresowanym osobom wstępu na posiedzenia Zarządu, komisji Rady Powiatu Gliwickiego oraz na sesje Rady Powiatu Gliwickiego.

Regularnie po obradach każdego z organów Powiatu zamieszcza się protokoły obrad przyjmowane przez dany organ. Publikatorem dla protokołów jest strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej (BIP).

Zgodnie ze statystyką prezentowaną na podmiotowym portalu Starostwa Powiatowego [www.starostwo.gliwice.pl](http://www.starostwo.gliwice.pl) za pomocą narzędzia eSesja, można zaobserwować zwiększające się zainteresowanie uczestnictwem w obradach w sposób zdalny ze względu na obowiązek transmitowania obrad sesji Rady Powiatu.

**INFORMACJA PUBLICZNA**

Prawo do uzyskania informacji publicznej ma każdy obywatel, a jest ono zagwarantowane Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej (art. 61).

Zasady dostępu do informacji publicznej reguluje ustawa z dnia 6 września 2001 r. *o dostępie do informacji publicznej*. Informacją publiczną jest każda informacja na temat spraw publicznych, realizowanych przez instytucje państwowe, lokalne, stowarzyszenia, fundacje. O dostęp do informacji publicznej może wnosić każdy obywatel.

W Starostwie Powiatowym w Gliwicach funkcjonuje Procedura udostępniania informacji publicznej w Starostwie Powiatowym w Gliwicach, wprowadzona Zarządzeniem nr 17/2019 Starosty Gliwickiego z dnia 29 stycznia 2019 r., która szczegółowo opisuje zasady udostępniania informacji publicznej będącej w posiadaniu tutejszego urzędu.

Zgodnie z zapisami tego zarządzenia Wydział Organizacyjny, Kadr i Szkoleń prowadzi Rejestr wniosków o udostępnienie informacji publicznej, gdzie po wpływie do urzędu i dekretacji, każdy wniosek jest rejestrowany i przekazywany do realizacji przez wyznaczoną komórkę organizacyjną.

**KONTROLA**

Rozpatrując pozycję i działalność powiatu, jako jednostki samorządowej, wobec kontroli, trzeba wyróżnić różne rodzaje kontroli, podmioty kontrolujące oraz wiele innych branżowych.

a) Kontrola państwowa

Kwestie nadzoru nad działalnością powiatu regulują zapisu ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku *o samorządzie powiatowym*. Nadzór nad działalnością powiatu sprawuje Prezes Rady Ministrów oraz wojewoda, jako przedstawiciel Rządu w terenie, a w zakresie spraw finansowych – Regionalna Izba Obrachunkowa.

Ta kontrola utożsamiana z nadzorem jest w swoim charakterze instrukcyjna, co jest zrozumiałe, jeśli weźmie się pod uwagę obszary kompetencyjne, które przynależą władzy państwowej. Organy nadzoru mogą wkraczać w działalność powiatu tylko w przypadkach określonych ustawami: z dnia 7 października 1992 r. *o regionalnych izbach obrachunkowych*, z dnia 23 stycznia 2009 r. *o wojewodzie i administracji rządowej w województwie*, z dnia 18 kwietnia 2002 r. *o stanie klęski żywiołowej*, z dnia 12 marca 2004 r. *o pomocy społecznej*. Mają prawo żądania informacji i danych dotyczących organizacji i funkcjonowania powiatu, niezbędnych do wykonywania przysługujących im uprawnień nadzorczych.

Jedynym kryterium nadzoru nad prawem stanowionym przez samorząd jest legalność tzn., iż nadzór nad wykonywaniem zadań powiatu sprawowany jest na podstawie kryterium zgodności z prawem. Jednak powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne w imieniu własnym i na własną odpowiedzialność, posiada osobowość prawną, a jego samodzielność podlega ochronie sądowej. Uchwała organu powiatu sprzeczna z prawem jest nieważna. O nieważności uchwały w całości lub w części orzeka organ nadzoru. W przypadku nieistotnego naruszenia prawa organ nadzoru nie stwierdza nieważności uchwały, ograniczając się do wskazania, iż uchwałę wydano z naruszeniem prawa. Każdy, czyj interes prawny lub uprawnienie zostały naruszone uchwałą podjętą przez organ powiatu w sprawie z zakresu administracji publicznej, może zaskarżyć uchwałę do sądu administracyjnego.

Starosta zobowiązany jest do przedłożenia wojewodzie uchwał rady w ciągu 7 dni od dnia ich podjęcia. Uchwały organów powiatu w sprawie wydania przepisów porządkowych podlegają przekazaniu w ciągu 2 dni od ich podjęcia.

Zadania rządowe realizowane przez samorząd powiatowy może również kontrolować Najwyższa Izba Kontroli, jednak z wyłączeniem kryterium celowości.

Ponadto obywatele mają możliwość odwołań od decyzji indywidualnych do samorządowego kolegium odwoławczego. W przypadku niezadowalającego rozstrzygnięcia sprawy mogą być wnoszone do sądów administracyjnych.

b) Kontrola administracyjna

Wydział Kontroli, Audytu i Zdrowia dokonuje bieżącej koordynacji i monitorowania kontroli zewnętrznych, prowadzi książkę kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w Starostwie oraz prowadzi dokumentację związaną z kontrolami zewnętrznymi jako komórka wiodąca w Starostwie.

c) Kontrola finansowa

Starosta przedkłada regionalnej izbie obrachunkowej uchwałę budżetową, uchwałę w sprawie absolutorium dla zarządu oraz inne uchwały objęte zakresem nadzoru izby. Do ustawowych zadań izb w zakresie objętym nadzorem i kontrolą, należy:

* nadzór nad działalnością jednostek samorządu terytorialnego i ich związków w zakresie uchwał (podejmowanych w sprawach: procedury uchwalania budżetu i jego zmian, budżetu, zaciągania zobowiązań wpływających na wysokość długu publicznego j.s.t. oraz udzielania pożyczek, zasad i zakresu przyznawania dotacji z budżetu j.s.t., podatków i opłat, do których mają zastosowanie przepisy ustawy – Ordynacja podatkowa, absolutorium);
* przeprowadzanie kontroli (kompleksowych, problemowych, doraźnych i sprawdzających gospodarki finansowej i zamówień publicznych podmiotów sektora finansów publicznych). Izby przeprowadzają co najmniej raz na cztery lata kontrolę kompleksową jednostek samorządu terytorialnego. Kontrolę podmiotów wymienionych w art. 1 ust. 2 ustawy *o regionalnych izbach obrachunkowych*, izby przeprowadzają z urzędu w oparciu o zatwierdzony przez kolegium izby plan kontroli na dany rok.
* dokonywanie kontroli formalnej i rachunkowej sprawozdań z wykonania budżetów j.s.t.

d) Kontrola wewnętrzna, Kontrola zarządcza i Audyt

Kontrola ta nie jest przeprowadzana przez organy zewnętrzne, ale dokonuje jej sama jednostka samorządu terytorialnego, aby zdobyć zwrotną informację, czy dobrze wykonuje swoje zadania. Obejmuje procesy związane z gospodarowaniem mieniem i finansami, sprawnością organizacyjną, przestrzeganiem przepisów, standardów, procedur oraz zawartych umów, jest elementem systemu kontroli zarządczej funkcjonującym w Starostwie i w jednostkach organizacyjnych powiatu. Przy przeprowadzaniu kontroli stosuje się kryteria legalności, gospodarności, rzetelności i sprawności organizacyjnej.

Zgodnie z Regulaminem określającym warunki i tryb przeprowadzania kontroli w jednostkach organizacyjnych Powiatu Gliwickiego oraz w Starostwie Powiatowym w Gliwicach, stanowiącym załącznik do Zarządzenia Nr 29/2021 Starosty Gliwickiego z dnia 13 maja 2021 r., wyróżnia się kontrole planowe, wynikające z zatwierdzonego przez Zarząd rocznego planu kontroli (w tym: kontrole kompleksowe, kontrole problemowe, kontrole sprawdzające), oraz kontrole doraźne (w tym kontrole kompleksowe, kontrole problemowe, kontrole sprawdzające). Kontrole przeprowadzają pracownicy Starostwa, na podstawie upoważnienia wydanego przez Starostę. Są one przeprowadzane w oparciu o roczny plan kontroli, opracowywany przez Wydział Kontroli, Audytu i Zdrowia, oraz poza planem kontroli, na wniosek w przypadku kontroli doraźnej. Roczny plan kontroli określa przedmiot i zakres kontroli, a kontrole prowadzone są na podstawie programu kontroli. Postępowanie kontrolne poprzedzają czynności przedkontrolne, których zadaniem jest uzyskanie wiedzy na temat celu i zakresu kontroli oraz zrozumienie zdarzeń, operacji i działań, które w opinii kontrolera mogą mieć znaczący wpływ na działalność objętą kontrolą. Ustalenie stanu faktycznego następuje na podstawie dowodów zebranych/pozyskanych w toku postępowania kontrolnego. Kontrolujący przedstawiają wyniki kontroli w protokole kontroli, sporządzanym w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla kontrolowanego i kontrolującego. Po podpisaniu protokołu kontrolujący przygotowuje/opracowuje zalecenia pokontrolne, które przedkładane są celem zaakceptowania na posiedzenie Zarządu. Kontrolowany w ciągu 30 dni od daty otrzymania zaleceń pokontrolnych zawiadamia zarządzającego kontrolę o ich wykonaniu lub przedstawia harmonogram przedsięwzięć zmierzających do ich realizacji. W razie ujawnienia w toku kontroli okoliczności wskazujących na popełnienie przestępstwa lub wykroczenia albo przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego, kontrolujący powiadamia zarządzającego kontrolę. W razie ujawnienia w toku kontroli okoliczności wskazujących na popełnienie czynów noszących znamiona naruszenia dyscypliny finansów publicznych, kontrolujący niezwłocznie opracowuje projekt zawiadomienia do rzecznika dyscypliny finansów publicznych, według zasad określonych w ustawie o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych. Projekt zawiadomienia przedkładany jest celem zaakceptowania na posiedzenie Zarządu.

Wydział Kontroli, Audytu i Zdrowia corocznie sporządza sprawozdanie z wykonania planu kontroli za rok poprzedni.

W zakresie czynności sprawdzającej:

Kontrola zarządcza zgodnie z treścią art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. *o finansach publicznych* powinna stwarzać podstawy do efektywnego, oszczędnego i terminowego realizowania celów i zadań w sposób zgodny z prawem oraz powinna dostarczać niezbędnych informacji do podejmowania decyzji związanych z zarządzaniem. W wyniku działań kontrolnych zidentyfikowane winny zostać ryzyka naruszenia prawa, ryzyka realizacji celów i zadań, ewentualne zaniedbania i nieprawidłowości.

Kontrola zarządcza to ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Celem kontroli zarządczej jest zapewnienie:

* zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
* skuteczności i efektywności działania,
* wiarygodności sprawozdań,
* ochrony zasobów,
* przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
* efektywności i skuteczności przepływu informacji,
* zarządzania ryzykiem.

Starosta zapewnia funkcjonowanie adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej w Starostwie (I poziom kontroli zarządczej) oraz w jednostce samorządu terytorialnego (II poziom kontroli zarządczej). Prawidłowo realizowana przez kierownictwo komórek organizacyjnych oraz pracowników kontrola zarządcza sprzyja wypełnianiu wyznaczonych celów i zadań powiatu. Wszyscy pracownicy Starostwa biorą udział w funkcjonowaniu systemu kontroli zarządczej poprzez właściwe wykonywanie przypisanych im obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności. Cele i zadania szczegółowe ustalane są przez kierowników komórek organizacyjnych indywidualnie dla każdej z jednostek.

**OBSŁUGA KLIENTA**

W Starostwie Powiatowym w Gliwicach funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta, które odpowiedzialne jest za przyjmowanie korespondencji od klientów. Osoby załatwiające sprawę często korzystają też z porad urzędników odnośnie wymaganych dokumentów czy sposobu załatwienia sprawy. Najczęściej załatwianymi sprawami w urzędzie są sprawy z zakresu komunikacji, geodezji i kartografii, architektury i ochrony środowiska. Klienci zgłaszający się do Starostwa mogą być indywidualni bądź instytucjonalni. Część urzędników ma do czynienia ze stałą grupą klientów instytucjonalnych, a do niektórych za każdym razem zgłaszają się inne osoby, przy czym ta ostatnia grupa stanowi większe wyzwanie dla urzędników z racji różnego poziomu znajomości przepisów i procedur załatwiania sprawy w urzędzie powiatowym. Osoby zatrudnione w urzędzie wykonują swoją pracę w sposób kulturalny, uprzejmy, z zastosowaniem wszystkich zasad obsługi klienta oraz etyki zawodowej. Standardem jest staranie, aby załatwić sprawę podczas jednej wizyty w urzędzie, o ile jest to możliwe, gdy zgromadzono konieczne załączniki. Klient może uzyskać poradę na miejscu, podczas załatwiania sprawy. Wcześniej może zdobyć informacje konieczne do załatwienia sprawy poprzez stronę internetową lub poprzez poradę telefoniczną.

Celem działania Starostwa Powiatowego w Gliwicach jest dążenie do zapewnienia najwyższej jakości usług Klientowi, który załatwia sprawę w tutejszym urzędzie. Jedną z form oceny jakości pracy urzędu jest ankietyzacja.

ANKIETA OBSŁUGI KLIENTA

Starostwo Powiatowe prowadzi stały monitoring zadowolenia swoich klientów z jakości obsługi, poprzez umożliwienie wypełnienia anonimowej ankiety satysfakcji klienta. Badanie satysfakcji Klienta polega na udzieleniu odpowiedzi na pytania związane z obsługą interesanta i ogólnym wrażeniem dotyczącym funkcjonowania urzędu. Dodatkowo interesanci mogą wyrazić swoje propozycje ulepszenia pracy urzędu.

Ankiety pozwalają udoskonalić pracę Starostwa i poszczególnych wydziałów.

**OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Starostwo Powiatowe w Gliwicach świadczy obsługę klienta i wykonuje zadania nałożone przez przepisy prawa 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), zwanym dalej „RODO”. Zasady przetwarzania danych osobowych i ich ochronę reguluje Zarządzenie Nr 32/2018 Starosty Gliwickiego z dnia 24 maja 2018 r. *w sprawie polityki bezpieczeństwa informacji oraz instrukcji zarządzania systemem informatycznym*, które w ubiegłym roku zostało zaktualizowane o zasady przetwarzania danych osobowych poza siedzibą urzędu w ramach świadczenia pracy zdalnej przez pracowników Starostwa. Urząd posiada aktualne procedury wewnętrzne, które zostały dostosowane do wymogów RODO.

Starosta Gliwicki, jako administrator danych osobowych, wyznaczył Inspektora Ochrony Danych [IOD], który wykonuje swoje zadania w niepełnym wymiarze czasu pracy. Inspektor pełni funkcje doradcze dla administratora i pracowników Urzędu w zakresie przetwarzania danych osobowych, monitoruje przestrzeganie RODO, a także pełni funkcję punktu kontaktowego dla organu nadzorczego oraz dla wszystkich osób, których dane osobowe są przetwarzane przez Starostwo.

**B. Nowe technologie w administracji**

**SYSTEM eGOVERNMENT**

Starostwo Powiatowe w Gliwicach realizuje wszystkie zalecenia związane z elektronizacją swojej działalności zgodnie z wytycznymi wprowadzonymi przepisami ustawy z dnia 17 lutego 2015 r. *o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne*. W ich skład wchodzi zachowanie minimalnych wymogów zawartych w Krajowych Ramach Interoperacyjności dla wykorzystywanych technologii odnośnie systemów teleinformatycznych, rejestrów, przetargów, projektów informatycznych, ustalania i publikacji specyfikacji, wymiany danych, repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych, platformy ePUAP, systemu identyfikacji elektronicznej, podpisu zaufanego i odnośnie bezpieczeństwa.

Do wyposażenia informatycznego należą również elementy oprogramowania, na którym pracują urzędnicy i w ramach tego *software* zakupiono poniższy asortyment:

* nowy serwer obiegu dokumentów,
* system eSesja do obsługi sesji prowadzonych w trybie zdalnym,
* nowy silnik bazodanowy Oracle na nowym serwerze geodezyjnym,
* nowy moduł do środków trwałych KAN dla WF,
* moduł „Narada Koordynacyjna i Projektanta” systemu EWID 2007 dla WGI.

W Starostwie Powiatowym w Gliwicach obowiązuje polityka bezpieczeństwa informacji (PBI) oraz instrukcja zarządzania systemem informatycznym (IZSI) wprowadzona do użytku służbowego Zarządzeniem Nr 32/2018 Starosty Gliwickiego z dnia 24 maja 2018 r. Wszyscy pracownicy Starostwa zobowiązani są do przestrzegania PBI oraz IZSI. PBI to zestaw reguł i zgodnych z obowiązującym prawem dobrych praktyk dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych zarówno przetwarzanych tradycyjnie w formie papierowej, jak i - elektronicznie w systemach informatycznych. PBI określa, jakie dane chronione są przetwarzane oraz jakie środki techniczne i organizacyjne są niezbędne do zapewnienia poufności, integralności i rozliczalności przetwarzanych danych. Elementem PBI jest procedura postępowania z incydentami zagrażającymi bezpieczeństwu danych osobowych, która traktuje o sposobie reagowania na naruszenia zagrażające bezpieczeństwu, ograniczeniu negatywnych skutków takowych oraz sposobach zminimalizowania ich wystąpienia w przyszłości. IZSI natomiast określa sposób zarządzania systemem informatycznym poprzez procedury służące do bezpiecznego przetwarzania danych osobowych i dotyczy wszystkich pracowników Starostwa w zakresie:

* użytkowania komputera przenośnego służącego do przetwarzania danych osobowych poza siedzibą urzędu,
* rejestrowania i wyrejestrowania użytkowników z systemów informatycznych (SI),
* sposobu przydziału haseł i zasad korzystania z nich w celu uwierzytelniania użytkowników w SI,
* rozpoczęcia, zawieszenia i zakończenia pracy na stanowisku komputerowym,
* sprawdzania obecności wirusów komputerowych.

Ponadto w IZSI znajdują się również procedury dotyczące w szczególności pracowników komórki właściwej informatyzacji:

* procedura monitorowania systemów teleinformatycznych - przeglądanie dzienników systemowych poszczególnych SI pozwala nadzorować poprawne działanie tych systemów,
* procedura zarządzania bezpieczeństwem sieci - określa zabezpieczenia wymagane do połączenia sieci wewnętrznej z siecią Internet oraz sposób zarządzania siecią i monitorowania aktywności użytkowników w sieci,
* procedura dostępu do sieci teleinformatycznej oraz zapewnienia bezpieczeństwa okablowania sieciowego - traktuje o zabezpieczeniu sieci strukturalnej oraz węzłów dystrybucyjnych sieci,
* procedura wykonywania oraz przechowywania kopii bezpieczeństwa - opisuje, z jakich danych i w jakim czasie jest wykonywana kopia bezpieczeństwa oraz określa sposób i czas jej przechowywania,
* procedura wykonywania czynności serwisowych - dotyczy konserwacji i napraw sprzętu, oprogramowania oraz infrastruktury teleinformatycznej,
* procedura likwidacji nośników danych - określa sposób likwidacji zarówno fizycznie, jak i w sposób programowy.

**PRACA ZDALNA i TELEKONFERENCJE – OD STRONY TECHNICZNEJ**

Z powodu wybuchu pandemii koronawirusa do obiegu prawnego wprowadzono pojęcie „pracy zdalnej” nieobecne dotychczas w polskim Kodeksie Pracy. Dotychczas istniejącym sposobem pracy na odległość była jedynie tzw. telepraca, uregulowana w przepisach prawa pracy. Praca zdalna według zapowiedzi Rządu RP ma być wprowadzona niebawem do Kodeksu Pracy. Pracą zdalną i telepracą zainteresowane są także inne instytucje publiczne, stowarzyszenia samorządowe i organizacje pozarządowe. Rada Europy w 2020 roku wydała *Toolkit on Teleworking in Public Administration* (zestaw narzędzi do telepracy w administracji publicznej), w którym Powiat Gliwicki brał udział. Niektóre opisy, spostrzeżenia i tezy pochodzą z ankiety, jaką przygotował Powiat do tego studium we współpracy z jednym z autorów raportu p. Zoltan Vadkerti. Całość Raportu można znaleźć na stronie [www.coe.int](http://www.coe.int).

**ZDALNE ZAŁATWIANIE SPRAW**

W Starostwie Powiatowym działa Elektroniczny System Obiegu Dokumentów o nazwie FINN 8 SQL, w którym przekazywane są sprawy pomiędzy komórkami organizacyjnymi urzędu. Skalę zadań związanych z wytwarzaniem pism urzędowych przedstawiają dane zamieszczone poniżej. Warto zwrócić uwagę na odsetek spraw mieszkańców załatwianych drogą elektroniczną, który po pierwsze rośnie, a po drugie będzie jeszcze większy w związku z planami informatyzacji państwa. Tradycyjne wiadomości poczty internetowej, tzw. maile stanowią jedynie ułatwienie dla mieszkańców odnośnie możliwości uzyskania informacji drogą elektroniczną i nie są zaliczane do oficjalnie dopuszczalnego trybu procedury administracyjnej do wnoszenia pism administracyjnych gwarantującej zachowanie wymogów dowodowych (za wyjątkiem informacji publicznej). Są wypierane poprzez specjalne systemy zapewniające uwierzytelnienie nadawcy. Takim systemem jest Elektroniczna Platforma Usług Publicznych w odsłonie 2.0, której popularność rośnie. Elektroniczna skrzynka podawcza ePUAP, to ogólnopolska platforma teleinformatyczna służąca do komunikowania obywateli z jednostkami administracji publicznej w ujednolicony i zestandaryzowany sposób. Platforma ePUAP razem z systemem BIP (Biuletyn Informacji Publicznej) stanowią system elektronicznej obsługi obywatela.

PeUP to korespondencja, która wpływała elektronicznie przez SEKAP. SEKAP – Platforma   
e-usług Publicznych jest platformą regionalną, działającą w województwie śląskim od dnia 25 kwietnia 2008 r. Platformą PeUP SEKAP, w imieniu Województwa Śląskiego (Lidera Projektu), zarządzała jednostka budżetowa Województwa Śląskiego – Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego (zlikwidowana). W związku z decyzją o wygaszaniu funkcjonowania platformy SEKAP z upływem 31 grudnia 2021 r., korzystanie Starostwa Powiatowego w Gliwicach z systemu SEKAP zakończono z upływem 2020 roku.

**C. Społeczeństwo obywatelskie**

Wszelkie przejawy świadomości obywatelskiej, tworzenia wspólnoty lokalnej oraz aktywności na rzecz dobra wspólnego, z własnej inicjatywy, nazywamy społeczeństwem obywatelskim. Dla tej zorganizowanej części społeczeństwa istnienie urzędów i administracji państwowej ma znaczenie jedynie pomocnicze, o ile pozwala się tej wspólnocie rozwijać, realizować swoje cele i zaspokajać swoje potrzeby. Taki jest sens tzw. zasady pomocniczości, że organizacje wyższego rzędu nie przeszkadzają z jednej strony w działalności organizacjom niższego rzędu, a z drugiej strony nie wyręczają ich w organizowaniu życia społecznego na ich terenie. Dodać należy, że przejawem troski aparatu państwowego jak i samorządowego jest wspieranie takich organizacji, co może przejawiać się poprzez stworzenie oferty do wykorzystania, w ramach częściowej redystrybucji zbieranych danin publicznych, ale także całość postawy urzędników względem obywateli, to w jaki sposób się odnoszą, czy pomagają w kontakcie z urzędem, czy wychodzą naprzeciw mieszkańcom, czy wreszcie są otwarci i transparentni. Taką ofertę stanowią działania z zakresu pożytku publicznego i wolontariatu, budżet obywatelski (nieobecny w powiecie) oraz wszelkie inne dotacje udzielane grupom mieszkańców (np. powiat przyjazny środowisku).

Zadaniem społeczeństwa obywatelskiego jest wprowadzenie korzystnych zmian z punktu widzenia interesu społecznego, a jedną z jego cech jest poczucie odpowiedzialności za wspólne dobro. Duże znaczenie w jego utrzymaniu i rozwoju ma tzw. trzeci sektor, czyli organizacje pozarządowe, ale również grupy nieformalne działające w świecie rzeczywistym i wirtualnym.

**ORGANIZACJE POZARZĄDOWE, POŻYTEK PUBLICZNY i WOLONTARIAT**

Działalność powiatu w tym obszarze polega na współdziałaniu z organizacjami pozarządowymi oraz wspieraniu ich – w tym wspieraniu procesu inkubowania organizacji pozarządowych poprzez działanie Powiatowego Centrum Organizacji Pozarządowych, koordynowaniu prac związanych z działalnością pożytku publicznego i udzielaniem dotacji na realizację zadań publicznych w oparciu o ustawę z dnia 24 kwietnia 2003 r. *o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* oraz obejmuje prowadzenie działań nadzorczych zgodnie z zapisami ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. *Prawo o stowarzyszeniach* oraz ustawy z dnia 1 marca 2018 r. *o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu* w stosunku do wpisanych do ewidencji Starosty Gliwickiego stowarzyszeń zwykłych, klubów sportowych i uczniowskich klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej oraz stowarzyszeń i fundacji wpisanych do Krajowego Rejestru Sądowego, mających siedzibę na terenie powiatu.

Współdziałanie z organizacjami pozarządowymi obejmuje zarówno działania o charakterze finansowym, jak i pozafinansową współpracę, tj.: konsultacje wniosków, doradztwo dot. założenia organizacji, wypełniania dokumentacji rejestrowej, sporządzania dokumentacji niezbędnej do  prawidłowego funkcjonowania stowarzyszeń i klubów sportowych, tj. statutu, uchwał, protokołów, sprawozdań, a także dot. kwestii nadzorczych zgodnie z ustawą z dnia 7 kwietnia 1989 r. *Prawo o stowarzyszeniach*. Działania te prowadzone są m.in. w ramach Powiatowego Centrum Organizacji Pozarządowych.

**DOSTĘPNOŚĆ**

Dostępność jest to zapewnienie rozwiązań, które spełniałyby wymagania dostępności dla osób o różnych stopniach sprawności i różnych potrzebach funkcjonalnych (np. osób starszych, otyłych, kobiet w ciąży, z różnymi schorzeniami i kontuzjami). Uwzględnianie tych potrzeb nie jest traktowane jako uprzywilejowanie osób z niepełnosprawnościami, lecz jako naturalna konieczność znoszenia barier, wprowadzania dostępnych rozwiązań w zróżnicowanym społeczeństwie, tak by wszyscy jego członkowie bez wyjątku mogli korzystać w pełni z przysługujących im wolności i praw.

Są trzy rodzaje/obszary dostępności:

* architektoniczna,
* cyfrowa,
* informacyjno-komunikacyjna.

Podmioty publiczne, samorządowe, gospodarcze oraz edukacyjne powinny uczynić swoje siedziby dostępnymi i wykorzystywać koncepcję uniwersalnego projektowania lub mechanizm racjonalnych usprawnień oraz uwzględniać różne potrzeby funkcjonalne, zwłaszcza w zakresie mobilności, a także powinny dostosować swoje działania i informacje do różnych poziomów percepcji, sprawności sensorycznej, komunikowania się i informowania.

Przepisy o dostępności wprowadziła ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. *o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* z wejściem w życie 20 września 2019, i ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. *o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*.

Szczegółowe informacje na temat dostępności, w tym: dane kontaktowe do koordynatora ds. dostępności, deklarację dostępności, raporty o stanie zapewnienia dostępności, plan wdrożenia dostępności w Starostwie Powiatowym w Gliwicach, wnioski o zapewnienie dostępności można znaleźć na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gliwicach pod adresem https://starostwo.gliwice.pl/dostepnosc.

**PORADY PRAWNE**

Tematyka niniejszego rozdziału obejmuje trzy dziedziny świadczenia wsparcia na rzecz mieszkańców z zakresu wiedzy o prawie:

* nieodpłatna pomoc prawna,
* nieodpłatne porady obywatelskie,
* edukacja prawna.

Począwszy od stycznia 2016 r. na terenie powiatu gliwickiego w oparciu o ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. *o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej* działają punkty nieodpłatnej pomocy prawnej, w których to osoby uprawnione z uwagi na swój status materialny lub sytuację życiową mają możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy. Od 2019 r. poszerzono zakres działania punktów i wprowadzono nieodpłatne porady obywatelskieobejmujące rozpoznanie problemu i udzielenie porady dostosowanej do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej, a od 2020 r. mediacje.

Zaprezentowany zakres wsparcia udzielany jest mieszkańcom w celu likwidacji wykluczeń społecznych czy takich, które mogłyby skutkować brakiem zapewnienia konstytucyjnego prawa do sądu, a tym samym do sprawiedliwego rozstrzygnięcia w konkretnej sytuacji losowej.

**PRAWA KONSUMENTA**

Komórką realizującą zadania własne powiatu z zakresu ochrony praw konsumenta jest Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach [BPRK] dla mieszkańców z terenu powiatu gliwickiego.

BPRK współpracuje z następującymi podmiotami: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w Katowicach, centrala UOKiK, Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej w Katowicach, organizacje konsumenckie, organy ścigania (policja, prokuratura).

Zadania Rzecznika są zgodne z treścią art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*, który stanowi podstawę prawną jego działania. Rzecznik pracuje nie tylko na wniosek, ale szereg swoich kompetencji podejmuje z urzędu (inicjatywa w zakresie zmiany przepisów konsumenckich w zakresie właściwości lokalnej, formułowanie wniosków o zmianę regulaminów sprzedaży przedsiębiorców, wyrażanie istotnego poglądu w sprawie przed sądami).

Na pierwszym miejscu, w enumeratywnym katalogu obowiązków rzecznika konsumentów, ustawa wskazuje zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Poradnictwo takie udzielane jest albo w sposób uproszczony (szybka telefoniczna porada), albo jako pełna porada prawna włącznie z pomocą praktyczną (poszukiwanie podstawy prawnej, wypełnianie formularzy, reprezentowanie konsumenta w organach i przed sądami itp.) w zależności od stopnia złożoności.

W pracy Rzecznika prowadzi się statystki dotyczące liczby skarg, jak i ich tematyki. Są to najbardziej istotne dane, które pokazują, w których branżach na rynku pojawia się najwięcej problemów konsumenckich.