

ZARZĄDZENIE Nr 312

WOJEWODY WARMIŃSKO - MAZURSKIEGO

z dnia 13 września 2022 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie.

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2022 r., poz. 135) w związku z art. 253 i art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735 ze zm.) oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Zarządzenie określa szczegółowe zasady przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie.

§ 2. Ilekcrc w zarządzeniu jest mowa o:

1. Wojewodzie - należy przez to rozumieć Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego;
2. Wicewojewodzie - należy przez to rozumieć I Wicewojewodę Warmińsko-Mazurskiego i II Wicewojewodę Warmińsko-Mazurskiego;
3. Dyrektora Generalnym Urzędu - należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie;
4. dyrektora wydziału - należy przez to rozumieć kierującego wydziałem, o którym mowa w pkt 6;
5. Koordynatorze do Spraw Dostępności – należy przez to rozumieć Koordynatora do Spraw Dostępności w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie;
6. Urzędzie - należy przez to rozumieć Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie;
7. wydziale - należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Urzędu wymienione w § 4 ust. 1 i ust. 2 Regulaminu;
8. Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie stanowiący Załącznik do Zarządzenia Nr 187 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 21 czerwca 2021 r. Zmieniony Zarządzeniem Wojewody Warmińsko-Mazurskiego Nr 342 z dnia 21 grudnia 2021 r. oraz Zarządzeniem Wojewody

Warmińsko-Mazurskiego Nr 75 z dnia 25 lutego 2022 r.

9. k.p.a. - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.);
10. skardze - należy przez to rozumieć skargę, o której mowa w art. 227 k.p.a.;
11. wniosku - należy przez to rozumieć wniosek, o którym mowa w art. 241 k.p.a.;
12. anonimie - należy przez to rozumieć pismo niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego;
13. EZD - należy przez to rozumieć system elektronicznego zarządzania dokumentacją w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie;
14. CRSiW- należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg i Wniosków stanowiący element systemu EZD.

§ 3. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków regulują przepisy:

1. działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735);
2. rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwanego dalej rozporządzeniem RM.

§ 4. Koordynowanie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków wpływających do Urzędu należy do Biura Wojewody.

§ 5. Biuro Wojewody w ramach koordynacji, o której mowa w § 4, w szczególności:

1. prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków wpływających do Urzędu;
2. dokonuje okresowych analiz w zakresie skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
3. udostępnia Koordynatorowi do Spraw Dostępności skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Urzędu oraz dostępności do oferowanych usług;
4. prowadzi obsługę obywateli w sprawach skarg i wniosków w przypadku zgłoszenia osobistego spotkania z Wojewodą, I i II Wicewojewodą oraz Dyrektorem Generalnym Urzędu;
5. przygotowuje zbiorcze informacje w przedmiocie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Urzędzie.

Rozdział 2

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 6. 1. Merytoryczne rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków, będących w kompetencji Wojewody należy do wydziału właściwego ze względu na przedmiot sprawy lub wydziału wskazanego przez Wojewodę, I i II Wicewojewodę, Dyrektora Generalnego Urzędu oraz Dyrektora Biura Wojewody.

2. Jeżeli przedmiot skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych Urzędu, sprawę prowadzi Biuro Wojewody, które po uzyskaniu wyjaśnień, stanowisk i materiałów od

pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje zawiadomienie (odpowiedź) o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

3. Zawiadomienie (odpowiedź) o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Wojewoda, I i II Wicewojewoda, Dyrektor Generalny Urzędu i dyrektorzy wydziałów odpowiednio do posiadanych uprawnień.

4. Sprawy skarg oraz wniosków wpływających do Urzędu prowadzone są w formie elektronicznej w systemie EZD.

§ 7. 1. CRSiW prowadzony jest w Urzędzie w formie elektronicznej w systemie EZD.

2. Prowadzenie CRSiW powierza się upoważnionemu pracownikowi Biura Wojewody.

3. Rejestr zawiera następujące dane:

- 1) znak sprawy;
- 2) nadawcę (dane nadawcy: imię, nazwisko; dane podmiotu wnoszącego lub przekazującego skargę/wniosek);
- 3) datę wpływu;
- 4) datę rejestracji;
- 5) przedmiot skargi/wniosku (krótki opis);
- 6) datę zakończenia sprawy;
- 7) sposób załatwienia skargi/wniosku;
- 8) uwagi.

§ 8. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu podlegają obowiązkowej rejestracji w spisach spraw prowadzonych przez komórkę merytoryczną Urzędu odpowiedzialną za załatwienie sprawy oraz w CRSiW, o którym mowa w § 7 ust. 1.

2. Rejestracji podlegają skargi i wnioski wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, elektronicznej skrzynki podawczej oraz wnoszone ustnie do protokołu.

3. Skargi i wnioski wpływające do Kancelarii Ogólnej Urzędu, Punktu Obsługi Klienta, sekretariatów Wojewody, I i II Wicewojewody i Dyrektora Generalnego Urzędu po zaewidencjonowaniu ich wpływu w systemie EZD, przekazuje się niezwłocznie do komórki organizacyjnej Urzędu odpowiedzialnej za merytoryczne załatwienie sprawy.

4. Za właściwą kwalifikację pism o charakterze skargi lub wniosku oraz nadawanie im odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych JRWA odpowiada dyrektor wydziału właściwego ze względu na przedmiot sprawy.

5. Pracownik wskazany do prowadzenia sprawy, nadaje odpowiednią sygnaturę w systemie EZD, dotyczącą rozpatrywania skarg i wniosków, zgodną z jednolitym rzeczowym wykazem akt stanowiącym załącznik nr 5 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie

organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67, ze zm.), dalej JRWA:

- 1) skargom i wnioskom załatwianym bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) nadaje się symbol klasyfikacyjny „1410”;
- 2) skargom i wnioskom przekazanym do załatwienia zgodnie z właściwością nadaje się symbol klasyfikacyjny „1411”;
- 3) anonimom – symbol klasyfikacyjny „142”;
- 4) skargom prowadzonym w oparciu o art. 233-236 k.p.a. nadawany jest symbol klasyfikacyjny właściwy danego postępowania administracyjnego.

6. Pracownik komórki organizacyjnej Urzędu odpowiedzialnej za merytoryczne załatwienie sprawy, po zakwalifikowaniu pisma do skarg/wniosków i nadaniu sprawie odpowiedniej sygnatury, niezwłocznie udostępnia sprawę w systemie EZD do Biura Wojewody w celu jej zarejestrowania w CRSiW.

7. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do sekretariatów poszczególnych wydziałów Urzędu po zaewidencjonowaniu ich wpływu w systemie EZD oraz po weryfikacji przez komórkę merytoryczną i zakwalifikowaniu pisma do skarg/wniosków, niezwłocznie udostępnia się w systemie EZD do Biura Wojewody w celu ich zarejestrowania w CRSiW.

8. Wydział rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie zawiadamia Biuro Wojewody w przypadku zmiany wydziału właściwego do rozpatrzenia skargi lub wniosku, a także o przedłużeniu terminu załatwienia sprawy, poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia (odpowiedzi) w systemie EZD.

9. Po rozpatrzeniu sprawy wydział rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie informuje Biuro Wojewody o sposobie załatwienia sprawy poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia (odpowiedzi) w systemie EZD.

10. W przypadku skarg lub wniosków przekazanych zgodnie z właściwością innemu organowi ust. 9, stosuje się odpowiednio.

11. Do obowiązków wydziału załatwiającego sprawę należy także informowanie na piśmie wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia sprawy, w tym również o przekazaniu zgodnie z właściwością innemu organowi.

12. W przypadku skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu pocztą elektroniczną:

a) w których nie wskazano imienia i nazwiska lub danych adresowych, wystarczającym będzie zawiadomienie skarżącego, że jego skargę pozostawiono bez rozpoznania z jednoczesnym opisaniem powodów takiej decyzji, przy wykorzystaniu formuły kontaktu jaką zastosował skarżący do wniesienia skargi.

b) w których wskazano imię i nazwisko lecz nie wskazano adresu do korespondencji innego niż adres poczty elektronicznej, należy przekazać informację o sposobie załatwienia skargi, przy wykorzystaniu formuły kontaktu jaką zastosował skarżący do wniesienia skargi.

13. Pisma anonimowe - ze względu na przedmiot sprawy - mogą zostać wykorzystane

w trybie innym niż skargowy, np. można rozważyć wszczęcie kontroli w zakresie objętym anonimową skargą.

§ 9. W przypadku rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych przez posłów i senatorów przepisy § 6 i § 8 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 3

Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków

§ 10. 1. Wojewoda oraz w jego imieniu I i II Wicewojewoda, Dyrektor Generalny Urzędu, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 14.00 do 16.00.

2. W przypadku zgłoszenia osobistego spotkania z Wojewodą, I i II Wicewojewodą, Dyrektorem Generalnym Urzędu obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków, w wyznaczonych terminach wcześniej uzgodnionych przez pracownika Biura Wojewody.

3. Dyrektorzy wydziałów lub ich zastępcy przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach pracy Urzędu, a także w wyznaczonych terminach, wcześniej uzgodnionych.

4. Obsługę obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków przez dyrektorów poszczególnych wydziałów prowadzi sekretariaty tych wydziałów.

5. Obywateli w sprawach skarg i wniosków, przyjmują codziennie w godzinach pracy Urzędu wyznaczeni pracownicy Biura Wojewody. W poniedziałek obywatele w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są w godzinach od 7.30 do 16.00.

6. W sprawach, o których mowa w pkt. 5 obywatele zgłaszają się do Punktu Obsługi Klienta. O konieczności przyjęcia obywatela Pracownik Punktu Obsługi Klienta zawiadamia pracowników Biura Wojewody.

7. W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem ustawowo wolnym od pracy, obywatele są przyjmowani w następnym dniu roboczym.

8. W ramach przyjęć, o których mowa w ust. 1, 2, 3 i 5 pracownik - odpowiednio Biura Wojewody bądź sekretariatu wydziału - sporządza w razie potrzeby, protokół z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 11. 1. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, podaje się do publicznej wiadomości poprzez ich umieszczenie w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu i jego delegaturach oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

2. Za zamieszczenie informacji, o których mowa w § 11 ust. 1. odpowiada Biuro Wojewody, przy współpracy z Wydziałem Obsługi i Wydziałem Organizacji i Kadr.

§ 12. 1. W wydziałach Urzędu oraz sekretariatach Wojewody, I i II Wicewojewody i Dyrektora Generalnego prowadzi się ewidencję obywateli przyjętych w sprawach skarg i wniosków. Wzór ewidencji stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

2. Ewidencję, o której mowa w ust. 1, prowadzi imiennie wyznaczony przez dyrektora wydziału pracownik.

§ 13. Składających skargi i wnioski: Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka oraz posłów i senatorów przyjmuje niezwłocznie Wojewoda, a pod jego nieobecność I i II Wicewojewoda lub Dyrektor Generalny Urzędu. Przepisy § 10 ust. 4, 8 i § 12 niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio.

Rozdział 4

Odpowiedzialność dyrektorów wydziałów

§ 14. Do obowiązków dyrektorów wydziałów w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w kierowanych przez nich wydziałach należy, w szczególności:

- 1) prawidłowa organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 2) nadzór nad właściwą klasyfikacją i nadawaniem symboli klasyfikacyjnych pismom o charakterze skargi i wniosku;
- 3) nadzór w zakresie prawidłowego i terminowego rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków;
- 4) nadzór w zakresie niezwłocznego przekazywania skarg i wniosków do zaewidencjonowania w CRSiW;
- 5) nadzór nad prawidłowym sporządzaniem zawiadomienia (odpowiedzi) o sposobie załatwienia sprawy;
- 6) imienne wyznaczenie pracownika do prowadzenia ewidencji przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków;
- 7) wykorzystanie materiałów zawartych w skargach i wnioskach do ochrony słusznym interesów obywateli i likwidacji źródeł powstawania nieprawidłowości;
- 8) wyciągania wniosków wynikających ze skarg i wniosków, celem usprawnienia działalności Urzędu oraz jednostek organizacyjnych podlegających nadzorowi Wojewody w ramach wykonywanych zadań;
- 9) podejmowanie działań zmierzających do zminimalizowania źródeł skarg, usprawnienia pracy i realizacja ustaleń wynikających z analizy skarg/wniosków oraz ich przekazywanie podległym organom;
- 10) należyte zbadanie problemu i przedsięwzięcie niezbędnych działań w przypadku stwierdzenia powtarzania się skarg określonego rodzaju, w tym również możliwość wszczęcia na tej podstawie kontroli w zakresie objętym przedmiotowymi skargami.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 15. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 16. Traci moc zarządzenie nr 279 Wojewody Warmińsko - Mazurskiego z dnia 4 października 2021 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie.

Wojewoda Warmińsko-Mazurski
Artur Chojecki

RADCA PRAWNY

Jarosław Golański

KIEROWNIK ODDZIAŁU

Olszewska
Edyta Olszewska

