

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.

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2019 r., poz. 1464) 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. 1. Zarządzenie określa szczegółowe zasady przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Warmińsko - Mazurskiego Urzędzie Wojewódzkiego w Olsztynie.

2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, zwanej dalej Kpa;
- 2) Wojewodzie - należy przez to rozumieć Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego;
- 3) Dyrektora Generalnym Urzędu - należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie;
- 4) Urzędzie - należy przez to rozumieć Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie;
- 5) komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Urzędu wymienione w § 4 ust. 1 i ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 227 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 12 października 2017 r. w sprawie ustalenia Regulaminu organizacyjnego Warmińsko- Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie;
- 6) kierownikowi komórki organizacyjnej - należy przez to rozumieć kierującego komórką, o której mowa w pkt 5;
- 7) systemie EZD - należy przez to rozumieć system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją w Urzędzie.

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 2020 r., poz. 256), dalej Kpa.
- 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

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

§ 3. Biuro Wojewody w ramach koordynacji, o której mowa w § 2, w szczególności:

- 1) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
- 2) przekazuje skargi i wnioski właściwym wydziałom Urzędu, innym organom administracji rządowej i samorządowej oraz organizacjom społecznym i instytucjom społecznym zgodnie z wykonywanymi przez nie zadaniami;
- 3) monitoruje terminowość rozpatrywania przez wydziały Urzędu spraw z zakresu skarg i wniosków;
- 4) dokonuje okresowych analiz w zakresie skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
- 5) prowadzi obsługę obywateli w sprawach skarg i wniosków w przypadku wnioskowania o osobiste spotkanie z Wojewodą, I i II Wicewojewodą oraz Dyrektorem Generalnym Urzędu;
- 6) przygotowuje zbiorcze informacje w przedmiocie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Urzędzie.

Rozdział 2

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4. 1. Merytoryczne rozpatrywanie skarg i wniosków, pozostających 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 (odповідь) o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

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

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

§ 5. 1. W Urzędzie prowadzony jest w formie elektronicznej w systemie EZD centralny rejestr skarg, wniosków i petycji zwany dalej CRSWiP;

2. Rejestr prowadzi Biuro 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) datę zakończenia;
- 6) numer sprawy;
- 7) przedmiot skargi/wniosku (krótki opis);
- 8) sposób załatwienia skargi/wniosku;
- 9) uwagi.

§ 6. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu podlegają obowiązkowi rejestracji w CRSWiP prowadzonym przez Biuro Wojewody oraz założenia sprawy w systemie EZD przez komórkę merytoryczną Urzędu odpowiedzialną za załatwienie sprawy – z odpowiednim dla spraw skarg i wniosków symbolem i hasłem klasyfikacyjnym.

2. Rejestracji podlegają skargi i wnioski wnoszone w sposób przewidziany przepisami prawa

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 załatwienie sprawy. Po weryfikacji przez komórkę merytoryczną i zakwalifikowaniu pisma do kategorii skarg/wniosków, niezwłocznie udostępnia się sprawę w systemie EZD do Biura Wojewody w celu zarejestrowania w CRSWiP.

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

5. Pracownik prowadzący sprawę nadaje odpowiednią sygnaturę w systemie EZD, 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” oraz kategorię archiwalną A;
- 2) skargom i wnioskom przekazanym do załatwienia zgodnie z właściwością nadaje się symbol klasyfikacyjny „1411” oraz kategorię archiwalną BE5.

6. Komórka organizacyjna prowadząca sprawę niezwłocznie zawiadamia Biuro Wojewody w przypadku przedłużenia terminu załatwienia sprawy, poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia (odpowiedzi) w systemie EZD.

7. Po rozpatrzeniu skargi/wniosku komórka organizacyjna prowadząca sprawę niezwłocznie informuje Biuro Wojewody o sposobie załatwienia sprawy poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia (odpowiedzi) w systemie EZD.

8. W przypadku skarg lub wniosków przekazanych zgodnie z właściwością innemu organowi ust. 7 stosuje się odpowiednio.

9. Do obowiązków komórki organizacyjnej prowadzącej sprawę należy poinformowanie na piśmie wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia sprawy, w tym również o przekazaniu zgodnie z właściwością innemu organowi.

10. 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 o pozostawieniu skargi bez rozpoznania z jednoczesnym uzasadnieniem decyzji, przy wykorzystaniu formy kontaktu, którą 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 formy kontaktu, którą zastosował Skarżący do wniesienia skargi.

§ 7. 1. W przypadku rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych przez posłów i senatorów przepisy § 4 i § 6 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 4

Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków

§ 8. 1. Wojewoda lub w jego imieniu I i II Wicewojewoda oraz Dyrektor Generalny Urzędu,

przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 14.00 do 15.00.

2. W przypadku wnioskowania o osobiste spotkanie 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. Kierownicy komórek organizacyjnych 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 komórek organizacyjnych prowadzą sekretariaty tych komórek.

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

7. W ramach przyjęć, o których mowa w ust. 1, 2, 3 i 5 pracownik odpowiednio Biura Wojewody bądź wyznaczony pracownik komórki organizacyjnej przyjmującej obywatela sporządza protokół z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 9. 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 Urzędu. Za zamieszczenie powyższej informacji w siedzibie Urzędu i delegaturach odpowiada Wydział Obsługi Urzędu w uzgodnieniu z Biurem Wojewody, a na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu - Biuro Wojewody.

§ 10. 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.

§ 11. 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 § 8 ust. 4, 7 i § 10 niniejszego

zarządzenia stosuje się odpowiednio.

Rozdział 5

Obowiązki kierowników komórek organizacyjnych

§ 12. Do obowiązków kierowników komórek organizacyjnych w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w kierowanych przez nich komórkach należy, w szczególności:

- 1) prawidłowa organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 2) zapewnienie prawidłowego i terminowego rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 3) nadzór nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz nad prawidłowym sporządzaniem zawiadomienia (odpowiedzi) o sposobie załatwienia sprawy;
- 4) imienne wyznaczenie pracownika do prowadzenia ewidencji przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków;
- 5) wykorzystanie materiałów zawartych w skargach i wnioskach do ochrony słuszych interesów obywateli i likwidacji źródeł powstawania nieprawidłowości;
- 6) wykorzystania treści skarg i wniosków w celu usprawnienia działalności Urzędu oraz jednostek organizacyjnych podlegających nadzorowi Wojewody w ramach wykonywanych zadań;
- 7) podejmowanie działań zmierzających do zminimalizowania źródeł skarg, usprawnienia pracy i realizacja ustaleń wynikających z analizy skarg/wniosków oraz ich przekazywanie podległym organom;
- 8) 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 6

Przepisy końcowe

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 14. Traci moc zarządzenie nr 271 Wojewody Warmińsko - Mazurskiego z dnia 4 września 2015 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka w Warmińsko- Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie.


WOJEWODA
WARMIŃSKO-MAZURSKI
Artur Chojewski