

ZARZĄDZENIE NR 520
WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO

z dnia 23 września 2025 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji
w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim we Wrocławiu**

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (t. j. Dz. U. z 2025 r., poz. 428) zarządza się, co następuje:

§ 1.1. Zarządzenie określa zasady przyjmowania, rejestrowania oraz koordynacji rozpatrywania skarg, wniosków i petycji przez wydziały/biura Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, określone w Statucie Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu.

2. Zespół Audytu Wewnętrznego oraz Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności stosują przepisy niniejszego zarządzenia odpowiednio, z wyłączeniem przepisów § 7 i 9.

3. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:

1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu;

2) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu.

3) systemie EZD – należy przez to rozumieć wdrożony w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim we Wrocławiu system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją.

§ 2. Koordynację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu, powierza się Wydziałowi Prawnemu, Nadzoru i Kontroli.

§ 3. Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli w ramach koordynacji, o której mowa w § 2:

1) rejestruje skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu;

2) przekazuje skargi, wnioski, w tym prośby o spotkanie z Wojewodą, Wicewojewodami lub Dyrektorem Generalnym oraz petycje właściwym wydziałom/biuram Urzędu;

3) dokonuje okresowych przeglądów w zakresie kompletności danych zawartych w rejestrach centralnych, o których mowa w § 5 ust. 1.

§ 4. 1. Rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie odbywa się zgodnie z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Rozpatrywanie petycji odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, a w zakresie nieuregulowanym w ustawie o petycjach zgodnie z odpowiednio

stosowanymi przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

3. W ramach kompetencji Wojewody skargi, wnioski i petycje rozpatrują wydziały/biura Urzędu w zakresie swojej właściwości merytorycznej określonej w Regulaminie.

4. Jeżeli przedmiot skargi, wniosku lub petycji wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych Urzędu, Dyrektor Generalny wyznacza wydział/biuro wiodący, który po uzyskaniu wyjaśnień, stanowisk i materiałów od pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

5. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi bądź wniosku podpisują:

1) Wojewoda, Wicewojewodowie — w sprawach dotyczących organów jednostek samorządu terytorialnego, rządowej administracji zespolonej w województwie oraz innych podmiotów i organów nadzorowanych;

2) Dyrektor Generalny — w sprawach dotyczących zadań lub działania dyrektorów wydziałów/biur Urzędu;

3) Dyrektorzy wydziałów/biur lub ich zastępcy — w sprawach dotyczących podległych im pracowników.

6. Zawiadomienia, o których mowa w ust. 5 pkt 1 mogą podpisać dyrektorzy wydziałów/biur lub ich zastępcy, z upoważnienia Wojewody, jeżeli posiadają stosowne umocowanie.

7. Zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji podpisuje Wojewoda, a Wicewojewodowie lub dyrektorzy wydziałów/biur lub ich zastępcy, z upoważnienia Wojewody, jeżeli posiadają stosowne umocowanie.

§ 5. 1. W Urzędzie prowadzone są w formie elektronicznej centralne rejestry:

1) skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio, w tym na jednostki podległe;

2) skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości;

3) petycji.

2. Rejestry, o których mowa w ust. 1, prowadzone są przez Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli.

§ 6. 1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu podlegają obowiązkowi rejestracji w spisach spraw prowadzonych przez komórkę merytoryczną Urzędu odpowiedzialną za załatwienie sprawy oraz w rejestrach, o których mowa w § 5 ust. 1.

2. Pracownik, który otrzymał skargę, wniosek lub petycję zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni od daty wpływu skargi, wniosku lub petycji do wydziału/biura, przedłożenia sprawy w Wydziale Prawnym, Nadzoru i Kontroli celem rejestracji.

3. Pracownik obsługujący rejestr skarg, wniosków i petycji potwierdza rejestrację opieczetowując skargę, wniosek lub petycję z podaniem numeru pozycji rejestru.

4. Wydział/biuro rozpatrujący skargę, wniosek lub petycję niezwłocznie zawiadamia Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli o przypadku zmiany wydziału/biura właściwego do rozpatrzenia i załatwienia skargi, wniosku lub petycji.

5. Po rozpatrzeniu sprawy kopię skargi, wniosku lub petycji oraz pisma stanowiącego zawiadomienie o sposobie ich załatwienia przekazuje się w formie elektronicznej (koszulki) w EZD do Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli, w terminie 7 dni od daty sporządzenia zawiadomienia.

6. W przypadku skarg, wniosków lub petycji przekazanych zgodnie z właściwością innemu organowi, ust. 5 stosuje się odpowiednio.

§ 7. 1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Pracownicy Oddziału Kontroli Zadań na stanowiskach ds. skarg i wniosków oraz kontroli w Wydziale Prawnym, Nadzoru i Kontroli codziennie w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ oraz w każdą środę w godzinach od 16⁰⁰ do 18⁰⁰ w ramach obowiązku zapewnienia właściwej obsługi klientów, wynikającego z postanowień zarządzenia Dyrektora Generalnego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w sprawie określenia komórek organizacyjnych i stanowisk pracy realizujących zadania związane z bezpośrednią obsługą klientów oraz rozkładu i wymiaru czasu pracy na tych stanowiskach pracy w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim we Wrocławiu;

2) Dyrektorzy wydziałów/biur lub wyznaczeni przez nich pracownicy, zgodnie z właściwością merytoryczną określoną w Regulaminie, w wyznaczonych przez siebie dniach i godzinach, po wcześniejszym ustaleniu terminu spotkania.

2. W ramach przyjęć, o których mowa w ust. 1 sporządzany jest protokół z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku.

3. Skargi i wnioski złożone w ramach przyjęć, o których mowa w ust. 1, następnego dnia przekazywane są do Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli celem rejestracji i ewentualnego nadania im biegu.

4. Wzór protokołu z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego zarządzenia.

§ 8. Informację o przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków, o których mowa w § 7 ust. 1, podaje się do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie w widocznym miejscu przy wejściu do siedziby Urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 9.1. W wydziałach/biurach Urzędu prowadzi się ewidencję interesantów 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/biura pracownik.

§ 10. 1. Dyrektorzy wydziałów/biur sprawują nadzór w zakresie prawidłowości i terminowości rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w kierowanych przez nich komórkach organizacyjnych Urzędu.

2. Pracownicy wydziałów/biur udzielają interesantom informacji w zakresie rozpatrywanych skarg, wniosków i petycji.

§ 11. Traci moc Zarządzenie nr 56 Wojewody Dolnośląskiego z dnia 30 stycznia 2025 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim we Wrocławiu.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Anna Żabka

Protokół przyjęcia skargi/wniosku

Na podstawie § 6 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

w dniu przyjęto skargę/wniosek* Pana/i

(imię i nazwisko/nazwa), (adres)

o treści:

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

Protokół niniejszy został zgłaszającemu odczytany.

Uwagi:

Podpis zgłaszającego skargę/wniosek

*niepotrzebne skreślić

Podpis przyjmującego

Ewidencja osób przyjmowanych w ramach skarg i wniosków

Lp.	Dane osoby (imię, nazwisko, adres)	Data przyjęcia	Tematyka skargi lub wniosku	Podjęte działania	Uwagi