ZARZĄDZENIE NR 225

WOJEWODY WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Z DNIA 14 października 2013r

w sprawie szczegółowego trybu postępowania w sprawach skarg, wniosków i petycji obywateli, Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Praw Dziecka oraz interwencji poselskich i senatorskich w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie

Na podstawie art. 253 § 1 i § 4, art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz. U z 2013 r., poz.267), § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U Nr 31, poz.206 ze zm.) w związku z § 40 Regulaminu Organizacyjnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego, stanowiącego załącznik do zarządzenia Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 7 września 2012 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego, zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

§ 1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie,
2) EZD- należy przez to rozumieć system Elektronicznego Zarządzanie Dokumentacją w Urzędzie,

§ 2 Postępowanie w sprawach skarg, wniosków i petycji obywateli, Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Praw Dziecka oraz interwencji poselskich i senatorskich w Urzędzie, obejmuje następujące czynności: przyjęcie sprawy, jej rozpatrzenie i załatwienie, koordynację przyjęcia i rozpatrzenia sprawy, nadzór i kontrolę. Załatwienie sprawy obejmuje również informowanie wnoszącego sprawę o sposobie jej załatwienia.

§ 3 Czynności, o których mowa w § 1 wykonuje się Urzędzie zgodnie z przepisami Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 j. t.); rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46); art. 16-17 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2001 r. Nr 14, poz. 147 ze zm.); art. 10-10 b ustawy z dnia 6 stycznia 2000 r. o Rzeczniku Praw Dziecka (Dz. U. z 2000 r., Nr 6, poz. 69, ze zm.); art. 20 ustawy z dnia 9 maja 1996 r. o wykonywaniu mandatu posła i senatora (Dz. U. z 2011r. Nr 7, poz. 29 ze zm.) oraz przepisami niniejszego zarządzenia.

§ 4.1 Komórką właściwą w sprawach przyjmowania i koordynacji rozpatrywania skarg, wniosków, petycji i interwencji jest Biuro Wojewody, a pracownikami właściwymi w tych sprawach - imiennie wyznaczeni przez Dyrektora Biura pracownicy tego wydziału. Informację o pracownikach właściwych podaje się do wiadomości wszystkim pracownikom Urzędu w systemie EZD.

2. Do zadań Biura Wojewody, o których mowa w ust. 1 należy w szczególności: nadzór nad przyjmowaniem skarg, wniosków, petycji i interwencji, prowadzenie w systemie EZD wspólnego dla całego Urzędu rejestru skarg i wniosków oraz rejestrowanie w nim spraw, koordynacja załatwiania skarg, wniosków, petycji i interwencji w Urzędzie, nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem spraw przez poszczególne wydziały Urzędu.

3.Wzór rejestru skarg i wniosków Urzędu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

Rozdział 2

Przyjmowanie skarg, wniosków, petycji i interwencji w Urzędzie

§ 5. 1. Skargi, wnioski, petycje i interwencje przyjmuje się w Urzędzie w formach korespondencyjnych, o których mowa w § 5 rozporządzenia Rady Ministrów przywołanego w § 3 niniejszego zarządzenia tj. pisemnie, telegraficznie, za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.

2. Przyjęcie skargi, wniosku, petycji lub interwencji w formie korespondencyjnej dokonywane jest codziennie w godzinach pracy Urzędu poprzez odnotowanie wpływu korespondencji w systemie EZD i należy odpowiednio do obowiązków: Kancelarii Ogólnej Urzędu, Punktu Obsługi Klienta, sekretariatów Wojewody, Wicewojewody i Dyrektora Generalnego oraz sekretariatów poszczególnych wydziałów Urzędów.

3. Sporządzenie protokółu a następnie odnotowanie wpływu w EZD skargi, wniosku, petycji, interwencji wniesionych ustnie do protokołu należy do obowiązków wyznaczonych pracowników Biura Wojewody, o których mowa w § 4.1 oraz pracowników sekretariatów poszczególnych wydziałów Urzędu. Mogą oni w tej kwestii korzystać z pomocy innych pracowników merytorycznych Urzędu.

4. Wszystkie skargi, wnioski, petycje i interwencje przyjęte w sposób opisany w ust. 2-3, przekazuje się do Biura Wojewody, celem rejestracji w rejestrze skarg i wniosków Urzędu.

5. Pracownicy Biura Wojewody, o których mowa § 4.1, rejestrują wszystkie otrzymane skargi, wnioski, petycje i interwencje oraz:

1) ustalają dane identyfikujące wnoszącego sprawę, tj. imię, nazwisko oraz adres, a w przypadku ich braku pozostawiają sprawę bez rozpoznania z odpowiednią adnotacją w systemie EZD przy zakończeniu sprawy;

2) ustalają przedmiot sprawy a gdy z treści skargi, wniosku, petycji lub interwencji nie można go należycie ustalić, wzywają pisemnie wnoszącego sprawę do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania,

3) ustalają właściwość organów:

a) w przypadku rozpoznania właściwości innego organu przekazują pisemnie sprawę do rozpatrzenia przez ten organ, informują o tym fakcie wnoszącego sprawę oraz dokonują odpowiedniej adnotacji w systemie EZD,

b) w przypadku rozpoznania właściwości Wojewody:

- ustalają w czyim imieniu sprawa jest wnoszona (tj. czy w interesie publicznym, w imieniu własnym czy w imieniu osoby trzeciej) oraz stosownie do okoliczności wzywają w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania do uzupełnienia braków poprzez odpowiednio: wykazanie interesu publicznego bądź też przedłożenia upoważnienia osoby trzeciej, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania),

- wyznaczają wydział Urzędu właściwy do rozpatrzenia i załatwienia sprawy, określają na podstawie przepisów wymienionych w § 3 w termin na jej załatwienie oraz przekazują w systemie EZD sprawę wyznaczonemu wydziałowi.

6. Wojewoda oraz w jego imieniu Wicewojewoda, Dyrektor Generalny Urzędu, dyrektorzy wydziałów lub ich zastępcy przyjmują obywateli w sprawach skarg, wniosków i petycji w każdy poniedziałek w godzinach od 14.00 do 16.00, a w przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg jest dniem ustawowo wolnym od pracy, obywatele są przyjmowani w następnym dniu roboczym.
Obsługę obywateli przyjmowanych w powyższych sprawach przez Wojewodę, Wicewojewodę lub Dyrektora Generalnego Urzędu prowadzi Biuro Wojewody a w przyjmowanych przez dyrektorów poszczególnych wydziałów sekretariaty tych wydziałów.

7. Niezależnie od postanowień ust. 6 obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji przyjmują codziennie w godzinach pracy Urzędu pracownicy Biura Wojewody, o których mowa w § 4 ust. 1.

8. Informacja o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach petycji, skarg i wniosków wywieszona jest w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu i jego delegaturach. Za zamieszczenie powyższej informacji odpowiada Wydział Obsługi Urzędu w uzgodnieniu z Biurem Wojewody.

9. Składających skargi, wnioski, petycje lub interwencje: Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka oraz posłów i senatorów przyjmuje niezwłocznie Wojewoda a pod jego nieobecność Wicewojewoda lub Dyrektor Generalny Urzędu. W sprawach przez nich wnoszonych stosuje się terminy wynikające z przepisów regulujących działalność odpowiednio Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka oraz posłów i senatorów, wymienionych w § 3 niniejszego zarządzenia.

Rozdział 3

Rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków, petycji i interwencji

§ 6.1 Rozpatrzenie i załatwienie skargi, wniosku, petycji lub interwencji należy do obowiązków wydziału wyznaczonego przez Biuro Wojewody zgodnie z przepisem § 5 ust. 5 pkt 3 lit. b tiret drugi, a w obrębie wyznaczonego wydziału do pracowników wskazanych przez dyrektora tego wydziału. Pracownik wskazany do rozpatrzenia i załatwienia sprawy zobowiązany jest nadać odpowiednią sygnaturę w systemie EZD, dotyczącą rozpatrywania skarg i wniosków, zgodną z jednolitym rzeczowym wykazem akt, którego struktura jest dostępna w okienku służącym do zakładania spraw w systemie EZD.

2. Do obowiązków załatwiającego sprawę należy także informowanie na piśmie wnoszącego sprawę oraz Biura Wojewody, jako komórki właściwej w sprawach przyjmowania i koordynacji rozpatrywania skarg i wniosków, o przedłużeniu terminu załatwienia sprawy oraz ostatecznym sposobie jej załatwienia.

3. Informacja o ostatecznym sposobie załatwienia sprawy winna zawierać elementy określone w art. 238 kpa.

Rozdział 4

Nadzór i kontrola (przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie, informowanie, koordynowanie, i kontrolowanie)

§ 7. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem oraz koordynacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawują odpowiednio:

1) w odniesieniu do pracowników rozpatrujących i załatwiających sprawę lub koordynujących załatwianie tych spraw - dyrektorzy właściwych wydziałów,
2) w odniesieniu do wydziałów rozpatrujących i załatwiających sprawę - Biuro Wojewody,
3) w odniesieniu do Biura Wojewody jako komórki koordynacyjnej oraz podmiotów wymienionych w pkt 1-2 – Wydział Audytu Wewnętrznego w formie oceny okresowej dokonywanej nie rzadziej niż to określono w art. 259 kpa.

2. Kontroli dokonuje się pod kątem spełnienia kryteriów:

1) Legalności – obejmującej zgodność działania z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, przepisami prawa wewnętrznego, decyzjami i innymi rozstrzygnięciami w sprawach indywidualnych.

2) Rzetelności – obejmującej wypełnianie obowiązków z należytą starannością, sumiennie i terminowo.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 9. Traci moc Zarządzenie Nr 107 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 14 kwietnia 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania skarg i wniosków w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim.

z up. Wojewody Warmińsko-Mazurskiego

Jan Masełdnica

Wicewojewoda Warmińsko-Mazurski