

ZARZĄDZENIE Nr 293

WOJEWODY WARMIŃSKO- MAZURSKIEGO

z dnia 14 listopada 2014 r.

w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka 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. Nr 31, poz. 206 ze zm.) w związku z art. 253 § 1 i § 4, art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.), § 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. 16-17 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (tekst jedn. 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 (tekst. jedn. Dz. U. z 2011 r. Nr 7, poz. 29 ze zm.) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Zarządzenie określa szczegółowe zasady przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka składanych w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie.

2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Wojewodzie - należy przez to rozumieć Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego;
- 2) Dyrektora Generalnym Urzędu - należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie;
- 3) Urzędzie - należy przez to rozumieć Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie;

- 4) wydziale - należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Urzędu wymienione w § 4 ust. 1 i 2 Regulaminu Organizacyjnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 232 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 7 września 2012 r. ze zm.;
- 5) dyrektorze wydziału - należy przez to rozumieć kierującego wydziałem, o którym mowa w pkt 4;
- 6) innym sygnale obywatela - należy przez to rozumieć wszelkie opinie, komentarze, krytykę, informacje, postulaty, etc. odnoszące się do jakiegoś stanu rzeczy, zjawiska, problemu czy też obszaru będącego przedmiotem zainteresowania osób fizycznych lub grupy osób, niewyczerpujące jednocześnie znamion skargi ani też wniosku w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego;
- 7) system EZD - należy przez to rozumieć system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją w Urzędzie.

§ 2. Koordynowanie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka wpływających do Urzędu należy do Biura Wojewody.

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

- 1) rejestruje skargi, wnioski, petycje, inne sygnały obywateli, interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka wpływające do Urzędu;
- 2) przekazuje skargi, wnioski, petycje, inne sygnały obywateli, interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka 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 skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka przez wydziały Urzędu;
- 4) dokonuje okresowych analiz w zakresie skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka wpływających do Urzędu;

5) prowadzi obsługę obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka w przypadku zgłoszenia osobistego spotkania z Wojewodą, Wicewojewodą i Dyrektorem Generalnym Urzędu;

6) przygotowuje zbiorcze informacje w przedmiocie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka składanych w Urzędzie.

Rozdział 2

Rozpatrywanie skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli

§ 4. 1. Merytoryczne rozpatrywanie skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli będących w kompetencji Wojewody należy do wydziału właściwego ze względu na przedmiot sprawy lub wydziału wskazanego przez Wojewodę, Wicewojewodę, Dyrektora Generalnego Urzędu oraz Dyrektora Biura Wojewody.

2. Jeżeli przedmiot skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału obywateli 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, wniosku, petycji lub innego sygnału obywateli.

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

4. Sprawy skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli wpływających do Urzędu prowadzone są w formie elektronicznej w systemie EZD.

§ 5. 1. W Urzędzie prowadzone są w formie elektronicznej w systemie EZD:

1) rejestr skarg i wniosków;

2) rejestr petycji i innych sygnałów obywateli.

2. Rejestry, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 prowadzi Biuro Wojewody.

3. Rejestr skarg i wniosków, o którym mowa w ust. 1 oraz rejestr petycji i innych sygnałów obywateli, o którym mowa ust. 2 zawierają następujące dane:

- 1) znak sprawy;
- 2) nadawcę (dane nadawcy: imię , nazwisko; dane podmiotu przekazującego skargę/wniosek, petycję bądź innych sygnał obywatela);
- 3) datę rejestracji;
- 4) datę wpływu;
- 5) numer wpływu;
- 6) datę zakończenia;
- 7) przedmiot skargi/wniosku, petycji i innych sygnałów obywateli (krótki opis);
- 8) sposób załatwienia;
- 9) uwagi.

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

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

3. Skargi, wnioski, petycje oraz inne sygnały obywateli wpływające do Kancelarii Ogólnej Urzędu, Punktu Obsługi Klienta, sekretariatów Wojewody, Wicewojewody i Dyrektora Generalnego Urzędu po zaewidencjonowaniu ich wpływu w systemie EZD przekazuje się niezwłocznie do Biura Wojewody w celu ustalenia komórki merytorycznej Urzędu odpowiedzialnej za załatwienie sprawy oraz zarejestrowania odpowiednio w rejestrach, o których mowa w § 5 ust. 1.

4. Skargi, wnioski, petycje oraz inne sygnały obywateli wpływające bezpośrednio do sekretariatów poszczególnych wydziałów Urzędu po zaewidencjonowaniu ich wpływu w systemie EZD przekazują się niezwłocznie Biurze Wojewody w celu ich zarejestrowania odpowiednio w rejestrach, o którym mowa w § 5 ust. 1.

5. Pracownik wskazany do prowadzenia sprawy, po zarejestrowaniu sprawy przez Biuro Wojewody w odpowiednim rejestrze, nadaje odpowiednią sygnaturę w systemie EZD, dotyczącą rozpatrywania skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli, 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.):

- 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;
- 3) petycjom i innym sygnałom obywateli nadaje się symbol klasyfikacyjny „142” oraz kategorię archiwalną A.

6. Wydział rozpatrujący skargę, wniosek lub inny sygnał obywateli niezwłocznie zawiadamia Biuro Wojewody w przypadku zmiany wydziału właściwego do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału obywateli, a także o przedłużeniu terminu załatwienia sprawy.

7. Po rozpatrzeniu sprawy wydział rozpatrujący skargę, wniosek, petycję lub inny sygnał obywateli niezwłocznie informuje Biuro Wojewody o sposobie załatwienia sprawy poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia (odpowiedzi) w systemie EZD.

8. W przypadku skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli przekazanych zgodnie z właściwością innemu organowi ust. 7 stosuje się odpowiednio.

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

10. W przypadku skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli, które wpłynęły do Urzędu pocztą elektroniczną, a w których nie wskazano imienia i nazwiska, danych adresowych lub podpisu nadawcy należy rozważyć możliwość przekazania informacji o sposobie załatwienia sprawy na udostępniony przez wnoszącego adres e-mail.

§ 7. 1. W przypadku rozpatrywania interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka przepisy § 4, § 6 ust. 1-4, ust. 5 pkt 3 i ust. 6-9 stosuje się odpowiednio.

2. Interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka ewidencjonuje się w rejestrze, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2.

Rozdział 3

Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli

§ 8. 1. Wojewoda oraz w jego imieniu Wicewojewoda, Dyrektor Generalny Urzędu, przyjmują obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli w każdy poniedziałek w godzinach od 14.00 do 16.00.

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

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

4. Obsługę obywateli przyjmowanych w sprawach skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli przez Wojewodę, Wicewojewodę lub Dyrektora Generalnego Urzędu prowadzi Biuro Wojewody, a w przyjmowanych przez dyrektorów poszczególnych wydziałów sekretariaty tych wydziałów.

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

6. W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli 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 sekretariatu wydziału sporządza protokół z ustnego przyjęcia skargi, wniosku petycji i innego sygnału obywateli. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 9. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli 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, Wicewojewody i Dyrektora Generalnego prowadzi się ewidencję obywateli przyjętych w sprawach skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli. 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, wnioski, petycje i inne sygnały obywateli: Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka oraz posłów i senatorów przyjmuje niezwłocznie Wojewoda a pod jego nieobecność Wicewojewoda lub Dyrektor Generalny Urzędu. Przepisy § 8 ust. 4, 7 i § 9 niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio.

Rozdział 4

Odpowiedzialność dyrektorów wydziałów

§ 12. Do obowiązków dyrektorów wydziałów w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka w kierowanych przez nich wydziałach należy, w szczególności:

- 1) prawidłowa organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka;
- 2) zapewnienie prawidłowego i terminowego rejestrowania skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka;
- 3) nadzór nad terminowym rozpatrywaniem skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka oraz nad prawidłowym sporządzaniem zawiadomienia (odpowiedzi) o sposobie załatwienia sprawy;

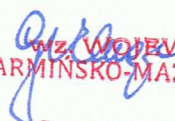
- 4) imienne wyznaczenie pracownika do prowadzenia ewidencji przyjęć obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli;
- 5) wykorzystanie materiałów zawartych w skargach, wnioskach, petycjach i innych sygnałach obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wnioskach składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka do ochrony słusznych interesów obywateli i likwidacji źródeł ich powstawania;
- 6) wyciągania wniosków wynikających ze skarg, wniosków, petycji, innych sygnałów obywateli, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka celem usprawnienia działalności Urzędu oraz jednostek organizacyjnych podlegających nadzorowi Wojewody w ramach wykonywanych zadań;
- 7) podejmowanie działań zmierzających do zminimalizowania źródeł skarg, usprawnienia pracy i realizację słusznych wniosków obywateli we własnym zakresie, jak też w drodze przedstawiania wniosków właściwym organom;
- 8) należyte zbadanie problemu i przedsięwzięcie niezbędnych działań w przypadku stwierdzenia powtarzania się skarg określonego rodzaju.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 14. Traci moc zarządzenie nr 225 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 14 października 2013 r. zmienione zarządzeniem nr 85 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 11 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim.


WZ WOJEWODY
WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO
Grażyna Kluge
WICEWOJEWODA

Załącznik nr 2 do zarządzenia Nr..... Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli, interwencji posełskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie

Ewidencja przyjęć obywateli w Wydziale

(wzór)

(nazwa wydziału)

L.p.	Data przyjęcia obywatela	Imię, nazwisko osoby zgłaszającej skargę wniosek, petycję lub inny sygnał obywatela	Adres osoby zgłaszającej/ numer telefonu	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia sprawy	Imię i nazwisko osoby przyjmującej skargę wniosek, petycję lub inny sygnał obywatela	
						Imię, nazwisko stanowisko służbowe pracownika prowadzącego sprawę*	
1.							
2.							
3.							
....							

* W przypadku przekazania sprawy do innej komórki organizacyjnej (wydziału/biura) wpisać jej nazwę.