

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.

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. 2015 r., poz. 525.) 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 2014 r., poz. 1648, j.t.), 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, 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) systemie EZD - należy przez to rozumieć system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją w Urzędzie.

§ 2. Koordynowanie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, 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, interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka wpływające do Urzędu;
- 2) przekazuje skargi, wnioski, 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, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka przez wydziały Urzędu;
- 4) dokonuje okresowych analiz w zakresie skarg, wniosków, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka wpływających do Urzędu;
- 5) prowadzi obsługę obywateli w sprawach skarg, wniosków, 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, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka składanych w Urzędzie.

Rozdział 2

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4. 1. Merytoryczne rozpatrywanie skarg i wniosków, 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 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, 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.

§ 5. 1. W Urzędzie prowadzony jest w formie elektronicznej w systemie EZD rejestr skarg i wniosków (oraz pomocniczo w formie papierowej), zwany dalej rejestrem;

2. Rejestr prowadzi Biuro Wojewody.

3. Rejestr zawiera następujące dane:

1) znak sprawy;

2) nadawcę (dane nadawcy: imię , nazwisko; dane podmiotu przekazującego skargę/wniosek);

3) datę rejestracji;

4) datę wpływu;

5) numer wpływu;

6) datę zakończenia;

7) przedmiot skargi/wniosku (krótki opis);

8) sposób załatwienia;

9) uwagi.

§ 6. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu podlegają obowiązkowi rejestracji w rejestrze oraz spisie spraw prowadzonym w systemie EZD przez komórkę merytoryczną Urzędu odpowiedzialną za załatwienie sprawy.

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, 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 w rejestrze prowadzonym w formie elektronicznej w systemie EZD oraz pomocniczo w formie papierowej.

4. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do sekretariatów poszczególnych wydziałów Urzędu po zaewidencjonowaniu ich wpływu w systemie EZD przekazują się niezwłocznie do Biura Wojewody w celu ich zarejestrowania w rejestrze prowadzonym w formie elektronicznej w systemie EZD oraz pomocniczo w formie papierowej.

5. Pracownik wskazany do prowadzenia sprawy, po zarejestrowaniu sprawy przez Biuro Wojewody w rejestrze, 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.):

- 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. 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.

7. Po rozpatrzeniu sprawy wydział rozpatrujący skargę lub wniosek 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 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.

10. W przypadku skarg i wniosków, 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 i wniosków

§ 8. 1. Wojewoda oraz w jego imieniu 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, 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 prowadzą 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 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 sekretariatu wydziału 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, 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 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, 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, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka;
- 2) zapewnienie prawidłowego i terminowego rejestrowania skarg, wniosków, interwencji poselskich i senatorskich oraz wniosków składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka;
- 3) nadzór nad terminowym rozpatrywaniem skarg, wniosków, 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 i wniosków;
- 5) wykorzystanie materiałów zawartych w skargach, wnioskach, interwencjach poselskich i senatorskich oraz wnioskach składanych przez Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka do ochrony słuszných interesów obywateli i likwidacji źródeł ich powstawania;
- 6) wyciągania wniosków wynikających ze skarg, wniosków, 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 słuszných 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, w tym również możliwość wszczęcia na tej podstawie kontroli w zakresie objętym przedmiotowymi skargami.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 5 września 2015 r.

§ 14. Traci moc 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.

Wojewoda Warmińsko-Mazurski

Marian Podziewski

Załącznik nr 2 do zarządzenia Nr Wojewody
 Warmińsko-Mazurskiego z dnia 4 września 2015 r. w
 sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania i
 rozpatrywania skarg, wniosków oraz wniosków
 Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw
 Dziecka w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie
 Wojewódzkim w Olsztynie

Ewidencja przyjęć obywateli w Wydziale

.....
 (nazwa wydziału)

(wzór)

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

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