

ZARZĄDZENIE Nr 89/2020

Marszałka Województwa Świętokrzyskiego

z dnia 29 kwietnia 2020 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach.

Na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 512, z późn. zm.), art. 221 i następnych ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), zarządza się, co następuje:

§ 1

Zarządzenie wprowadza Instrukcję regulującą organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Sejmiku – należy przez to rozumieć Sejmik Województwa Świętokrzyskiego,
- 2) Zarządzie – należy przez to rozumieć Zarząd Województwa Świętokrzyskiego,
- 3) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach,
- 4) departamencie – należy przez to rozumieć departament lub równorzędną komórkę organizacyjną Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach,
- 5) dyrektorze departamentu – należy przez to rozumieć osobę kierującą departamentem lub równorzędną komórką organizacyjną.

§ 3

Traci moc Zarządzenie Nr 65/18 Marszałka Województwa Świętokrzyskiego z dnia 6 lipca 2018 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorom departamentów/równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski
(dokument podpisano elektronicznie)

INSTRUKCJA

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1

1. Instrukcja reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach, zwanym dalej: „Urzędem”. Instrukcja stanowi rozwinięcie postanowień Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Zarządzenia Nr 60/20 Marszałka Województwa Świętokrzyskiego z dnia 10 marca 2020 r. w sprawie ustalenia szczegółowych zasad funkcjonowania Departamentu Organizacyjnego i Kadr Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach i zawiera podstawowe zasady, których należy przestrzegać przy załatwianiu skarg i wniosków.
2. Sposoby przyjmowania i załatwiania spraw przez organy administracji publicznej reguluje Ustawa z dnia 14 czerwca 1970 r. – Kodeks postępowania administracyjnego Dział VIII (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.) i Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

§2

1. Z procedury odpowiedzi na skargi i wnioski w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego w Urzędzie wyłączone są:
 - 1) Skargi zgłaszane w sprawie przebiegu i oceny egzaminu państwowego na wszystkie kategorie prawa jazdy;
 - 2) Wnioski o udostępnienie informacji publicznej;
 - 3) Skargi i wnioski w sprawach rozstrzygnięć podjętych w odniesieniu do złożonych przez beneficjentów wniosków o dofinansowanie projektów ze środków pochodzących z budżetu państwa lub ze środków zagranicznych w ramach programów operacyjnych:

- a) Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013,
- b) Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020,
- c) innych programów operacyjnych w myśl ustawy z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki rozwoju (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1295) oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowych w perspektywie finansowej 2014-2020 (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1431 z późn. zm.),
- d) skargi, w sprawie której toczy się w dniu jej złożenia postępowanie administracyjne, zgodnie z art. 234 Kpa.

§3

1. Treść złożonego pisma bądź ustnego zgłoszenia do protokołu, a nie jego forma zewnętrzna decyduje o tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbane lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Rozdział 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

§4

1. Każdorazowo, pracownik Departamentu Organizacyjnego i Kadr na stanowisku ds. Skarg i wniosków dokonuje analizy przyjętych/złożonych skarg i wniosków pod kątem spełniania właściwych wymogów formalno-prawnych oraz kwalifikuje złożone pismo odpowiednio jako skarga lub wniosek.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej Instrukcji).
Obowiązek rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku powstaje wówczas, gdy złożony dokument zawiera imię i nazwisko (nazwę) oraz adres podmiotu wnoszącego. Treść skargi

i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania (wzór wezwania do uzupełnienia skargi/wniosku stanowi załącznik nr 2, wzór zawiadomienia o pozostawieniu skargi/wniosku bez rozpoznania stanowi załącznik nr 3).
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza na tę okoliczność protokół, który powinien zawierać:
 - 1) datę, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego,
 - 2) zwięzły opis treści sprawy,
 - 3) podpis podmiotu wnoszącego skargę lub wniosek i przyjmującego zgłoszenie.

Rozdział 3

Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków

§5

1. Obywateli w sprawie skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Marszałek Województwa, Wicemarszałkowie oraz pozostali Członkowie Zarządu– w terminach uzgodnionych i podanych do wiadomości zainteresowanym,
 - 2) Dyrektorzy/Kierownicy departamentów i równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu, w każdy poniedziałek w godzinach pracy Urzędu,
 - 3) pracownik Departamentu Organizacyjnego i Kadr na stanowisku ds. Skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Urzędu w siedzibie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach, al. IX Wieków Kielc 3, pok. 218 i 221 oraz poza godzinami pracy Urzędu po uprzednim, telefonicznym umówieniu terminu.

§6

1. W Urzędzie w widocznym miejscu umieszcza się informacje wskazujące:
 - 1) komórkę organizacyjną przyjmującą oraz koordynującą rozpatrywanie skarg i wniosków,
 - 2) dni i godziny przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.
2. Obsługę organizacyjną przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków prowadzi pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków.

Rozdział 4

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§7

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków, przekazywanie skarg i wniosków do rozpatrzenia wg właściwości, analiza i ocena skarg i wniosków, prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków powierza się Departamentowi Organizacyjnemu i Kadr – Stanowisko ds. Skarg i wniosków.
2. Wpływające do Urzędu skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, są rejestrowane w rejestrze skarg i wniosków (centralny dla Urzędu) prowadzonym przez pracownika na stanowisku ds. Skarg i wniosków.
3. Pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia, zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego.
4. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków dokonuje analizy złożonego pod kątem spełniania właściwych wymogów formalno-prawnych.
5. Następnie przekazuje skargę lub wniosek właściwym merytorycznie Departamentom/równorzędnym komórkom organizacyjnym do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i opracowania projektu odpowiedzi w zakresie ich dotyczącym.
6. Po otrzymaniu projektu odpowiedzi z właściwego merytorycznie Departamentu lub równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu, pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków analizuje otrzymany projekt odpowiedzi pod względem wyczerpania zakresu tematycznego stawianych w skardze lub wniosku zarzutów/inicjatyw.
7. W przypadku uwag lub wątpliwości co do treści zawartych w przygotowanym projekcie odpowiedzi, pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków ustala wprowadzane zmiany z merytorycznym Departamentem lub równorzędną komórką organizacyjną.
8. Pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków zobowiązany jest pisemnie zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, uwzględniając postanowienia przewidziane w art. 238 Kodeksu postępowania administracyjnego oraz zapisy art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

§8

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane starannie, terminowo, bez zbędnej zwłoki.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności spraw. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień, i w miarę możliwości przyczyn ich powstania

oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego skargę lub wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§9

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie o którym mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio:
 - 1) w odniesieniu do skarg – przepisy art. 36-38 k.p.a.,
 - 2) w odniesieniu do wniosków – przepis art. 245 k.p.a.

Rozdział 5

Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§10

1. Kontrolę przestrzegania zasad organizacji, przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego sprawuje Dyrektor Departamentu Organizacyjnego i Kadr.
2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszej instrukcji sprawuje Marszałek Województwa Świętokrzyskiego.

§11

Na podstawie rejestru skarg i wniosków, pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków dokonuje oceny załatwiania skarg i wniosków oraz przedstawia ich analizę w sprawozdaniu do Wojewody.

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski
(dokument podpisano elektronicznie)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący (a) dołącza*/nie dołącza* do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

PROTOKÓŁ SPORZĄDZIŁ:

.....
(imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe)

WNOSZĄCY:

.....
(data i podpis)

* niepotrzebne skreślić

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski
(dokument podpisano elektronicznie)

znak sprawy:

-WZÓR-

**WEZWANIE
DO USUNIĘCIA BRAKÓW FORMALNYCH**

Na podstawie art. § 8 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46), w związku z Pana/Pani skargą*/wnioskiem* z dnia dotyczącym, wzywam do uzupełnienia braków formalnych w/w skargi*/wniosku* w terminie 7 dni od dnia odebrania niniejszego wezwania, poprzez:

.....
.....

Nieusunięcie wskazanych braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie podania bez rozpoznania.

.....

data i podpis

* niepotrzebne skreślić

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski
(dokument podpisano elektronicznie)

-WZÓR-

ZAWIADOMIENIE O POZOSTAWIENIU SKARGI*/WNIOSKU* BEZ ROZPOZNANIA

Na podstawie art. 237 § 3 oraz art. 238 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.), w związku z § 8 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002 r., nr 5 , poz. 46), zawiadamia się o pozostawieniu skargi z dnia r. bez rozpoznania.

Uzasadnienie:

.....
.....
.....

.....

data i podpis

* niepotrzebne skreślić

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski
(dokument podpisano elektronicznie)