

## ZARZĄDZENIE Nr 179/2020

Marszałka Województwa Świętokrzyskiego

z dnia 29 września 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.), ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego Dział VIII (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.) i 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

Ileokroć 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 89/20 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.

### § 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)

**Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:**

Znak pisma	GM-VI.120.179.2020
Identyfikator pliku	657203
Nazwa pliku	KW_44758_GM_plik11.DOCX
Wersja pliku	3
Skrót pliku	018d1c13f9785f0e043105ba60043668

Wydrukował(a): Martyna Trawińska GM-VI

Data wydruku: 2020-10-01 10:23:17

.....

**Podpisane przez:**

Andrzej Bętkowski

Marszałek Województwa - Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Data podpisu: 2020-09-29 15:32:00

Numer certyfikatu: 44502453664761453918289622098147171670027235304

Wystawca certyfikatu: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

## **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 Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego 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 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego Dział VIII (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 256 z późn. zm.), Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz.512, 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), zastosowanie znajdują również odpowiednie regulacje Statutu Województwa Świętokrzyskiego przyjętego Uchwałą Nr IX/136/99 Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego z dnia 30 sierpnia 1999 r. w sprawie uchwalenia Statutu Województwa Świętokrzyskiego (Dz. Urz. Woj. Świętokrzyskiego z 2010 r., poz. 520), zmienionego Uchwałą Nr XIII.170.2019 Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego z dnia 24 września 2019 r. (Dz. Urz. Woj. Świętokrzyskiego z 2019 r., poz. 3722).

###### **§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 2020 r., poz. 818 );
- 4) Skargi w sprawie, w której toczy się w dniu jej złożenia postępowanie administracyjne, zgodnie z art. 234 Kodeksu postępowania administracyjnego lub stanowiące żądanie wznowienia postępowania lub stwierdzenia nieważności decyzji, zgodnie z art. 235 Kodeksu postępowania administracyjnego.

### **§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 zaniedbanie 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. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu pisemnie, drogą pocztową lub za pomocą środków komunikacji 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 pocztowy (mailowy, epuap, profil zaufany)

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

2. 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. Koordynacja działań podejmowanych w Urzędzie w sprawach dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków, przekazywania skarg i wniosków zgodnie z właściwością, prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków, należy do zadań Departamentu Organizacyjnego 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. W przypadku skarg i wniosków innych niż określone w § 7 ust. 8, pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków dokonuje analizy złożonych skarg i wniosków pod kątem spełniania właściwych wymogów formalno-prawnych. 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. Pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków dokonuje weryfikacji skarg i wniosków pod kątem właściwości: Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego, Zarządu Województwa Świętokrzyskiego lub Marszałka Województwa Świętokrzyskiego. Po konsultacji i złożeniu pisemnej parafy przez radcę prawnego - przesyła skargę lub wniosek do właściwego merytorycznie departamentu/równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i opracowania projektu odpowiedzi w zakresie ich dotyczącym. W przypadku skarg i wniosków kierowanych do Sejmiku Województwa zastosowanie ma § 7 ust. 8.
5. W odniesieniu do skarg i wniosków innych niż należące do właściwości Sejmiku Województwa lub Zarządu Województwa lub do nich kierowane – w przypadku stwierdzenia braku właściwości – następuje niezwłoczne przesłanie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od ich złożenia podmiotowi właściwemu do ich rozpatrzenia, zawiadamiając o tym jednocześnie podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
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 z wyłączeniem skarg i wniosków należących

do właściwości/kierowanych do Sejmiku Województwa lub Zarządu Województwa.

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. Skargę lub wniosek, do których rozpatrzenia właściwy jest Sejmik lub do niego kierowanych, Departament Organizacyjny i Kadr przekazuje Kancelarii Sejmiku. Skarga lub wniosek podlega rozpatrzeniu zgodnie z procedurą określoną w § 132a Statutu Województwa Świętokrzyskiego, przy czym w odniesieniu do skarg i wniosków przekazywanych przez Sejmik zgodnie z właściwością – nie stosuje się zapisów § 132a ust. 2. Po podjęciu przez Sejmik stosownej uchwały w przedmiocie skargi lub wniosku, zostaje ona niezwłocznie przekazana przez Kancelarię Sejmiku do Departamentu Organizacyjnego i Kadr.
9. Skargi i wnioski, do których rozpatrzenia właściwy jest Zarząd Województwa są rozpatrywane zgodnie z zapisami § 7 ust. 3 i 4. Po podjęciu przez Zarząd Województwa stosownej uchwały w przedmiocie skarg i wniosków, zostaje ona przekazana przez właściwy merytorycznie departament/równorzędną komórkę organizacyjną Urzędu do Departamentu Organizacyjnego i Kadr.
10. Pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków, zawiadamiając wnoszącego o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przesyła odpowiednio:
  - uchwałę Sejmiku wraz z uzasadnieniem przy piśmie Przewodniczącego Sejmiku,
  - uchwałę Zarządu Województwa wraz z uzasadnieniem przy piśmie Marszałka Województwa,
  - pismo Marszałka Województwa,uwzględniając postanowienia art. 238 Kpa oraz zapisy art. 13 ogólnego rozporządzenia z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych.

## §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 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 niezakończania skargi lub wniosku w terminie o którym mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio:

- 1) w odniesieniu do skarg – przepisy art. 237 § 4 k.p.a.,
- 2) w odniesieniu do wniosków – przepis art. 245 k.p.a.,
- 3) w odniesieniu do skarg i wniosków - § 132 a ust. 5 Statutu Województwa Świętokrzyskiego.

## **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 Świętokrzyskiego.

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski  
*(dokument podpisano elektronicznie)*



**Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:**

Znak pisma	GM-VI.120.179.2020
Identyfikator pliku	656756
Nazwa pliku	KW_44758_GM_plik7.DOCX
Wersja pliku	2
Skrót pliku	9e888a25abef293a4866eb521e93ff3a

Wydrukował(a): Martyna Trawińska GM-VI

Data wydruku: 2020-10-01 10:23:53

.....

**Podpisane przez:**

Andrzej Bętkowski

Marszałek Województwa - Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Data podpisu: 2020-09-29 15:32:00

Numer certyfikatu: 44502453664761453918289622098147171670027235304

Wystawca certyfikatu: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.



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

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

**Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:**

Znak pisma	GM-VI.120.179.2020
Identyfikator pliku	656765
Nazwa pliku	KW_44758_GM_plik8.DOCX
Wersja pliku	2
Skrót pliku	ae427db1bf1a71855477e8078e60a791

Wydrukował(a): Martyna Trawińska GM-VI

Data wydruku: 2020-10-01 10:24:45

.....

**Podpisane przez:**

Andrzej Bętkowski

Marszałek Województwa - Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Data podpisu: 2020-09-29 15:32:00

Numer certyfikatu: 44502453664761453918289622098147171670027235304

Wystawca certyfikatu: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

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

**Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:**

Znak pisma	GM-VI.120.179.2020
Identyfikator pliku	656767
Nazwa pliku	KW_44758_GM_plik9.DOCX
Wersja pliku	2
Skrót pliku	cd843e68a4cf8dd9776d480d09c0478e

Wydrukował(a): Martyna Trawińska GM-VI

Data wydruku: 2020-10-01 10:25:29

.....

**Podpisane przez:**

Andrzej Bętkowski

Marszałek Województwa - Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Data podpisu: 2020-09-29 15:32:00

Numer certyfikatu: 44502453664761453918289622098147171670027235304

Wystawca certyfikatu: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

**-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

## Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Znak pisma	GM-VI.120.179.2020
Identyfikator pliku	656770
Nazwa pliku	KW_44758_GM_plik10.DOCX
Wersja pliku	2
Skrót pliku	936c7eea6a80138579716efb244dace6

Wydrukował(a): Martyna Trawińska GM-VI

Data wydruku: 2020-10-01 10:26:08

.....

### Podpisane przez:

Andrzej Bętkowski

Marszałek Województwa - Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Data podpisu: 2020-09-29 15:32:00

Numer certyfikatu: 44502453664761453918289622098147171670027235304

Wystawca certyfikatu: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.