

Zarządzenie Nr 42/23
Marszałka Województwa Świętokrzyskiego
z dnia 29 marca 2023 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego 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 2022 r., poz. 2094) oraz § 8 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 6525/23 Zarządu Województwa świętokrzyskiego z dnia 25 stycznia 2023 r. w sprawie przyjęcia tekstu jednolitego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach zarządza się, co następuje:

§ 1

Zarządzenie wprowadza Zasady regulujące organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Traci moc Zarządzenie Nr 179/20 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.

§ 3

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

§ 4

Zarządzenie wchodzi w dniu podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 1 stycznia 2023 r.

Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Andrzej Bętkowski
/dokument podpisano elektronicznie/

**Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego
w Kielcach**

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Zasady regulują organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach.
2. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków regulują przepisy:
 - 1) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego Dział VIII (t. j. Dz. U. z 2022 r., poz. 2000 ze zm.), zwanym dalej „Kodeksem”;
 - 2) Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (t. j. Dz. U z 2022 r., poz. 2094);
 - 3) Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2022 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
 - 4) Statutu Województwa Świętokrzyskiego (t.j. Dz. Urz. Woj. Świętokrzyskiego z 2020 r. poz. 2612);
 - 5) Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach.
3. Przy zastosowaniu niniejszych zasad odpowiednie zastosowanie znajduje Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

4. Ilekroć w Zasadach jest mowa o:

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

§ 2

Przepisów niniejszych Zasad nie stosuje się do:

- 1) skarg, o których mowa w art. 240 Kodeksu, podlegających rozpatrzeniu w oparciu o przepisy szczególne;
- 2) skarg w sprawach indywidualnych rozstrzyganych w drodze postępowania administracyjnego, o których mowa w art. 233-235 Kodeksu.

§ 3

1. Marszałek Województwa rozpatruje skargi i wnioski w zakresie spraw należących do kompetencji Marszałka Województwa jako zwierzchnika służbowego:
 - 1) Sekretarza Województwa i dyrektorów departamentów Urzędu;
 - 2) kierowników wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych odpowiednio w przedmiocie odpowiedzialności za zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań publicznych (skargi) lub ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (wnioski).
2. W zakresie skarg i wniosków należących do kompetencji Sejmiku Województwa i przekazanych do Marszałka Województwa w trybie określonym w § 132a Statutu Województwa Świętokrzyskiego w celu zajęcia stanowiska w sprawie, przeprowadzane jest w Urzędzie postępowanie wyjaśniające kończące się przekazaniem do Przewodniczącego

Sejmiku Województwa stanowiska Marszałka Województwa lub Zarządu Województwa w sprawie skargi.

3. Stanowiska Marszałka Województwa przygotowują właściwe departamenty w zakresie zadań i kompetencji określonych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego, uzgadniając treść projektu stanowiska z nadzorującym członkiem Zarządu Województwa.
4. Stanowiska Zarządu Województwa przygotowują właściwe departamenty w zakresie zadań i kompetencji określonych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego, przekazując je następnie na posiedzenie Zarządu Województwa zgodnie z zasadami ujętymi w stosownym *Zarządzeniu Marszałka Województwa Świętokrzyskiego określającym zasady sporządzania i przekazywania wniosków, projektów uchwał/decyzji/postanowień i innych materiałów na posiedzenia Zarządu Województwa Świętokrzyskiego oraz postępowania z dokumentami po przyjęciu ich przez Zarząd Województwa Świętokrzyskiego.*
5. Stanowiska, o których mowa w pkt. 3 i 4 przekazywane są Przewodniczącemu Sejmiku przy piśmie Marszałka Województwa w terminie 14 dni wynikającym z postanowień Statutu Województwa Świętokrzyskiego.

Rozdział 2

Przyjmowanie i kwalifikowanie 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.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przez skarżącego lub za pośrednictwem jego pełnomocnika, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszych Zasad, który podpisują: wnoszący skargę lub wniosek bądź pełnomocnik oraz przyjmujący zgłoszenie. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pośrednictwem pełnomocnika konieczne jest dołączenie pełnomocnictwa do akt sprawy.

§ 5

1. W sprawach skarg i wniosków do Sejmiku Województwa przyjmują:
 - 1) Przewodniczący Sejmiku Województwa w terminach uzgodnionych i podanych do wiadomości zainteresowanym;
 - 2) pracownik Kancelarii Sejmiku na stanowisku ds. Komisji Sejmiku codziennie w godzinach pracy Urzędu pok. 234 lub 233 oraz we wtorki od 8.00 do 16.00.

2. W sprawach pozostałych skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Marszałek Województwa, Wicemarszałkowie oraz pozostali Członkowie Zarządu – w termiach uzgodnionych i podanych do wiadomości zainteresowanym;
 - 2) Dyrektorzy/Kierownicy departamentów i równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu, w każdy poniedziałek w godzinach pracy Urzędu;
 - 3) pracownik Oddziału Organizacyjnego Departamentu Organizacyjnego i Kadr na stanowisku ds. Skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Urzędu pok. 217 lub 218 oraz w poniedziałki od 8.00 do 16.00.

§ 6

W Urzędzie w widocznym miejscu umieszcza się informacje wskazujące:

- 1) osoby i komórki organizacyjne przyjmujące w sprawach skarg i wniosków;
- 2) dni i godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków.

§ 7

1. Skargi i wnioski adresowane do Sejmiku Województwa kwalifikowane są przez Przewodniczącego Sejmiku w oparciu o przepisy Statutu Województwa Świętokrzyskiego.
2. Skargi i wnioski, z wyłączeniem skarg i wniosków adresowanych do Sejmiku Województwa kwalifikuje: Sekretarz Województwa – Dyrektor Departamentu Organizacyjnego i Kadr oraz Kierownik Oddziału Organizacyjnego Departamentu Organizacyjnego i Kadr.
3. Kwalifikacja skarg i wniosków, o których mowa w ust. 1 i 2 dokonywana jest we współpracy z radcą prawnym, który parafuje stosowną informację w tej sprawie, potwierdzając tym samym, że nie zachodzą przesłanki, o których mowa w § 2 niniejszych Zasad.

Rozdział 3

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 8

1. Skargi i wnioski do Sejmiku Województwa rejestrowane są w rejestrze prowadzonym przez pracownika Kancelarii Sejmiku na stanowisku ds. Komisji Sejmiku.
2. Skargi i wnioski inne niż kierowane do Sejmiku Województwa rejestrowane są w rejestrze prowadzonym przez pracownika Departamentu Organizacyjnego i Kadr na stanowisku ds. Skarg i wniosków.
3. Pracownicy, o których mowa w ust. 1 i 2 dokonują rejestracji skarg i wniosków z adnotacją terminu ich rozpatrzenia, zgodnie z przepisami Kodeksu.

4. Po zarejestrowaniu skargi przeprowadza się analizę treści pod kątem spełniania właściwych wymogów formalnych i oceny właściwości organu do jej rozpatrzenia w całości lub w części.
5. 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 do niniejszych Zasad).

§ 9

1. Bieg skargom i wnioskom do Sejmiku Województwa nadaje Przewodniczący Sejmiku stosownie do postanowień Statutu Województwa Świętokrzyskiego.
2. Kancelaria Sejmiku zapewnia obsługę statutowych zadań Przewodniczącego Sejmiku oraz Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, o których mowa w § 132a Statutu, w szczególności przygotowuje projekty pism wysyłanych w toku rozpatrywania skarg i wniosków oraz opracowuje projekty uchwał Sejmiku Województwa wnoszone z inicjatywy Komisji w sprawie przekazania skargi lub wniosku zgodnie z właściwością a także projekty uchwał Sejmiku Województwa w sprawie rozpatrzenia skargi lub wniosku, z uwzględnieniem stanowiska Marszałka Województwa lub Zarządu Województwa, o których mowa w § 3 ust. 2-5 niniejszych Zasad.
3. Po przyjęciu przez Sejmik Województwa uchwały w sprawie skargi lub wniosku Kancelaria Sejmiku sporządza zawiadomienie Przewodniczącego Sejmiku o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przesyła je wnoszącemu wraz z uchwałą Sejmiku Województwa i uzasadnieniem.

§ 10

1. Bieg skargom i wnioskom innym niż kierowane do Sejmiku Województwa nadaje Sekretarz Województwa przekazując skargę lub wniosek właściwym merytorycznie Departamentom/równorzędnym komórkom organizacyjnym do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i opracowania projektu odpowiedzi.
2. 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.

3. 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.
4. Pracownik na stanowisku ds. Skarg i wniosków zobowiązany jest pisemnie zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 11

1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane starannie, terminowo, bez zbędnej zwłoki.
2. Załatwianie 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.

§ 12

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 Kodeksu;
 - 2) w odniesieniu do wniosków – przepis art. 245 Kodeksu.

Rozdział 4

Dokumentowanie przebiegu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 13

1. Dokumentowanie przebiegu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków do Sejmiku Województwa odbywa się w ramach spraw prowadzonych w Kancelarii Sejmiku.
2. Dokumentowanie przebiegu postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w § 3 ust. 2-4 niniejszych Zasad i przekazania stanowiska Marszałka Województwa lub Zarządu Województwa, odbywa się w ramach spraw prowadzonych we właściwych departamentach.

3. Dokumentowanie przebiegu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków innych niż kierowanych do Sejmiku Województwa odbywa się w ramach spraw prowadzonych w Departamencie Organizacyjnym i Kadr.
4. Do czynności kancelaryjnych oraz prowadzenia spraw, w ramach których dokumentowane jest przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków odpowiednie zastosowanie mają przepisy *Rozporządzenia 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)* oraz *Zarządzenia Marszałka Województwa Świętokrzyskiego w sprawie wdrożenia Elektronicznego Zarządzania Dokumentami – systemu eDok oraz stosowania instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt organów samorządu województwa i Urzędów Marszałkowskich oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Świętokrzyskiego.*

Rozdział 5

Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków

§ 14

1. Nadzór nad realizacją zadań z zakresu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Województwa.
2. Sekretarz Województwa rozpatruje ponaglenia wniesione przez skarżących w trybie art. 37 § 1 Kodeksu – w zakresie skarg rozpatrywanych przez Marszałka Województwa.
3. Na podstawie rejestrów skarg i wniosków prowadzonych na stanowisku ds. Skarg i wniosków w Departamencie Organizacyjnym i Kadr oraz na stanowisku ds. Komisji Sejmiku w Kancelarii Sejmiku, Sekretarz Województwa dokonuje oceny załatwiania skarg i wniosków oraz przedstawia ich analizę w sprawozdaniu do Wojewody Świętokrzyskiego.

.....
nazwa i adres organu przyjmującego skargę

-WZÓR-

**PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi – wniosku wniesionych ustnie *)**

W dniu**20**.....**r.** w

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

Pan (ni)

zamieszkały (a) w **ul.** **Nr**

wnosi ustnie do protokołu następującą(y) skargę* – wniosek*:

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

Wnoszący (a) dołącza do protokołu następujące załączniki*:

1) **pełnomocnictwo***

2)

3)

Uwagi:

.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....

(data i podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej)

*) w przypadku, gdy wniosek lub skarga wnoszone są przez pełnomocnika, niezbędnym jest załączenie dokumentu pełnomocnictwa

*Załącznik nr 2 do Zasad przyjętych Zarządzeniem Nr 42/23
Marszałka Województwa Świętokrzyskiego
z dnia 29 marca 2023 r.*

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 skargi/wniosku* bez rozpoznania.

.....
data i podpis

* niepotrzebne skreślić

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Znak pisma	OK-I.120.42.2023
Identyfikator pliku	1958056
Nazwa pliku	KW_176612_OK_plik3.DOCX
Wersja pliku	3
Skrót pliku	7a65b7690cabd638a829f2ec191501dc

Wydrukował(a): Katarzyna Kutwin OK-I

Data wydruku: 2023-03-30 08:01:09

.....

Podpisane przez:

Andrzej Bętkowski

Marszałek Województwa - Marszałek Województwa Świętokrzyskiego

Data podpisu: 2023-03-29 14:30:25

Numer certyfikatu: 668391214802324668076174841025955321103462527975

Wystawca certyfikatu: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.