

ZARZĄDZENIE Nr 609
WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

z dnia 30 grudnia 2016 r.

**w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji
w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie**

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2015 r. poz. 525 i 1960 oraz z 2016 r. poz. 1948), art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, 868, 996 i 1579) oraz § 2 i § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie reguluje sposób przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie, zwanym dalej „Urzędem”.

§ 2. Komórką koordynującą postępowanie w sprawach dotyczących skarg i wniosków oraz petycji w Urzędzie jest Wydział Kontroli, zwany dalej „WK”, który w szczególności:

- 1) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków oraz petycji;
- 2) kieruje skargi i wnioski oraz petycje niezwłocznie do załatwienia według właściwości do komórek organizacyjnych Urzędu albo do właściwych organów lub instytucji;
- 3) kontroluje prawidłowość i terminowość załatwiania skarg i wniosków oraz petycji przez komórki organizacyjne Urzędu;
- 4) podejmuje czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów;
- 5) przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie WK przy Al. Jerozolimskich 28 w poniedziałki w godzinach 8.00–17.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 8.00–16.00, w tym sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku;
- 6) informuje w razie potrzeby Wojewodę Mazowieckiego o problemach związanych z rozpatrywaniem w Urzędzie skarg i wniosków oraz petycji.

§ 3. 1. Wojewoda Mazowiecki, zwany dalej „Wojewodą”, oraz I i II Wicewojewoda Mazowiecki, zwani dalej „Wicewojewodami”, przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie

Urzędu przy pl. Bankowym 3/5, po uprzednim ustaleniu daty spotkania.

2. Zgłoszenia klientów o przyjęcie w sprawach skarg lub wniosków przez Wojewodę przyjmuje pracownik WK, zaś w przypadku Wicewojewodów – wyznaczeni pracownicy Biura Wojewody Urzędu, zwani dalej „pracownikami BW”.

3. Pracownicy, o których mowa w ust. 2, mogą zwrócić się do sekretariatu właściwej komórki organizacyjnej Urzędu o sporządzenie notatki dotyczącej sprawy klienta.

4. W przypadku złożenia przez klienta skargi lub wniosku ustnie, protokół sporządza obecny na spotkaniu pracownik WK lub BW.

5. Informacja o miejscu przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczana na tablicach przy punktach informacyjnych Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

6. Przyjęcia klientów w sprawach skarg i wniosków są ewidencjonowane.

§ 4. 1. Skargi, wnioski i petycje rozpatrują właściwe merytorycznie komórki organizacyjne Urzędu.

2. W przypadku wpływu skargi, wniosku lub petycji bezpośrednio do komórki organizacyjnej lub delegatury Urzędu, prowadzący sprawę niezwłocznie, nie później niż w ciągu trzech dni, zgłasza skargę, wniosek lub petycję do WK poprzez udostępnienie sprawy w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją, zwanym dalej „systemem EZD”, w celu rejestracji w centralnym rejestrze skarg, wniosków i petycji.

3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy właściwości kilku komórek organizacyjnych Urzędu, sprawę prowadzi WK.

4. Treść udzielonej odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję, w tym skargę rozpatrywaną w trybie art. 233–235 Kodeksu postępowania administracyjnego, wraz z załącznikami istotnymi dla rozpatrzenia sprawy, prowadzący sprawę niezwłocznie, nie później niż w ciągu trzech dni, udostępnia WK w systemie EZD.

5. W przypadku, gdy w wyniku rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji zarejestrowanej w centralnym rejestrze skarg, wniosków i petycji zachodzi konieczność zmiany dokonanej wcześniej kwalifikacji pisma, pracownik prowadzący sprawę niezwłocznie, nie później niż w następnym dniu roboczym, informuje o tym WK.

6. Komórka organizacyjna Urzędu rozpatrująca petycję niezwłocznie udostępnia WK w systemie EZD informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia na to stosownej zgody – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana. WK umieszcza tę informację na stronie internetowej Urzędu oraz niezwłocznie aktualizuje o dane dotyczące

przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

7. W przypadku przekazania skargi lub wniosku do rozpatrzenia jednostkom organizacyjnym lub organom nadzorowanym przez Wojewodę w trybie art. 258 § 1 pkt 3 i 5 Kodeksu postępowania administracyjnego, w piśmie przekazującym zamieszcza się klauzulę zobowiązującą jednostkę lub organ nadzorowany do poinformowania Wojewody o sposobie rozpoznania przekazanej skargi lub wniosku.

§ 5.1. Komórki organizacyjne Urzędu, z wyłączeniem WK, prowadzą wydziałowe rejestry skarg, wniosków i petycji.

2. Rejestry, o których mowa w ust. 1 oraz centralny rejestr skarg, wniosków i petycji obejmują następujące rubryki:

- 1) liczbę porządkową;
- 2) datę wpływu pisma do Urzędu;
- 3) datę wpływu pisma do komórki organizacyjnej Urzędu;
- 4) nazwę organu, który przesłał skargę, wniosek lub petycję;
- 5) imię i nazwisko lub nazwę skarżącego (wnioskodawcy, autora petycji);
- 6) adres skarżącego (wnioskodawcy, autora petycji);
- 7) datę skargi, wniosku lub petycji;
- 8) przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 9) nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji;
- 10) obowiązujący termin załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 11) faktyczną datę załatwienia skargi, wniosku lub petycji albo przekazania sprawy innemu właściwemu organowi;
- 12) przebieg rozpatrywania skargi, wniosku lub petycji;
- 13) sposób załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 14) uwagi.

§ 6. 1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są do przekazywania do WK kwartalnych informacji dotyczących rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków lub petycji, w szczególności ustalonej przez dyrektora WK, na podstawie wytycznych ministra właściwego do spraw administracji publicznej, w terminie do dwudziestego dnia miesiąca następującego po zakończeniu kwartału.

2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązani są po zakończeniu czwartego

kwartału do przekazywania do WK rocznych informacji dotyczących rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków lub petycji, w szczególności i terminie określonych przez dyrektora WK.

3. WK dokonuje kwartalnych i rocznych analiz dotyczących skarg, wniosków i petycji rozpatrywanych w Urzędzie.

§ 7. 1. Odpowiedzi na petycje podpisuje Wojewoda albo właściwy Wicewojewoda.

2. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje dyrektor albo zastępca dyrektora właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Urzędu.

3. Odpowiedzi na skargi dotyczące Wicewojewodów, Dyrektora Generalnego, kierowników zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Rybackiej w Warszawie podpisuje Wojewoda.

4. Odpowiedzi na skargi dotyczące dyrektorów podpisuje:

- 1) Wicewojewoda – w odniesieniu do komórki organizacyjnej Urzędu, wobec której wykonuje czynności kierownictwa;
- 2) Dyrektor Generalny – w odniesieniu do obsługowej komórki organizacyjnej Urzędu;
- 3) w pozostałych przypadkach – Wojewoda.

5. Odpowiedzi na skargi dotyczące zastępców dyrektorów podpisują dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu.

6. Odpowiedzi na skargi dotyczące pracowników podpisuje odpowiednio dyrektor lub zastępca dyrektora komórki organizacyjnej Urzędu, zgodnie z ustalonym podziałem kompetencji.

§ 8. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się dyrektorowi WK.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.