

ZARZĄDZENIE NR 171
WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

z dnia 14 maja 2018r.

**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 2017 r. poz. 2234) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 oraz z 2018 r. poz. 149 i 650) oraz art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2017 r. poz. 1123 oraz z 2018 r. poz. 130) 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 organizacyjną 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) przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie WK przy pl. Bankowym 3/5 we wtorki w godzinach 8.00–17.00 oraz w pozostałe dni pracy Urzędu w godzinach 8.00–16.00, w tym sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku;
- 5) informuje w razie potrzeby Wojewodę Mazowieckiego, zwanego dalej „Wojewodą”, o problemach związanych z rozpatrywaniem w Urzędzie skarg i wniosków oraz petycji;
- 6) dokonuje rocznych analiz dotyczących skarg, wniosków i petycji rozpatrywanych w Urzędzie;
- 7) sporządza okresowe oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy rządowej administracji zespolonej w województwie oraz Państwową Straż Rybacką,

a także przez organy jednostek samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne;

- 8) sprawuje nadzór nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków oraz petycji przez organy rządowej administracji zespolonej w województwie oraz Państwową Straż Rybacką, a także przez organy jednostek samorządu terytorialnego oraz samorządowe jednostki organizacyjne.

§ 3. Centralny rejestr skarg, wniosków i petycji obejmuje następujące rubryki:

- 1) liczbę porządkową;
- 2) datę wpływu skargi, wniosku lub petycji do Urzędu;
- 3) datę wpływu skargi, wniosku lub petycji do komórki organizacyjnej Urzędu;
- 4) nazwę organu, który przesłał skargę, wniosek lub petycję zgodnie z właściwością do Wojewody;
- 5) imię i nazwisko lub nazwę skarżącego, wnioskodawcy lub autora petycji;
- 6) adres skarżącego, wnioskodawcy lub 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.

§ 4. 1. Wojewoda przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu przy pl. Bankowym 3/5, w poniedziałki w godz. 15.00–17.00, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

2. I i II Wicewojewoda Mazowiecki, zwani dalej „Wicewojewodami”, przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu przy pl. Bankowym 3/5, w poniedziałki w godz. 16.00–18.00, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

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

4. Pracownicy, o których mowa w ust. 3, mogą zwrócić się do właściwej komórki organizacyjnej Urzędu o sporządzenie notatki służbowej w sprawie, której dotyczy zgłoszenie, lub o udział w spotkaniu przedstawiciela tej komórki.

5. W spotkaniu, o którym mowa w ust. 1 i 2, może wziąć udział pracownik WK lub BW, który w przypadku złożenia ustnie przez klienta skargi lub wniosku sporządza protokół.

6. Informacja o miejscu przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczana na tablicach ogłoszeń w Punkcie Obsługi Klienta Urzędu oraz udostępniana w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

7. Przyjęcia klientów w sprawach skarg i wniosków są ewidencjonowane przez WK.

§ 5.1. Skargi, wnioski lub petycje rozpatrują właściwe merytorycznie komórki organizacyjne Urzędu.

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

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

4. Odpowiedź na skargę, wniosek lub petycję, komórka organizacyjna Urzędu prowadząca 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, komórka organizacyjna prowadząca sprawę niezwłocznie informuje o tym WK.

6. WK umieszcza na stronie internetowej Urzędu 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, oraz niezwłocznie aktualizuje 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, o których mowa w art. 258 § 1 pkt 3 i 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, w piśmie

przewodnim zamieszcza się klauzulę zobowiązującą jednostkę lub organ nadzorowany do poinformowania Wojewody o sposobie rozpoznania przekazanej skargi lub wniosku.

§ 6. 1. Odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje podpisuje dyrektor albo zastępca dyrektora właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Urzędu.

2. Odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje dotyczące Wicewojewodów oraz Dyrektora Generalnego Urzędu podpisuje Wojewoda.

3. Odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje dotyczące dyrektorów lub kierowników zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Rybackiej w Warszawie podpisuje:

- 1) Wicewojewoda – w odniesieniu do dyrektora komórki organizacyjnej Urzędu, kierownika zespolonej służby, inspekcji albo straży wojewódzkiej lub Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Rybackiej w Warszawie, wobec którego wykonuje czynności kierownictwa;
- 2) Dyrektor Generalny Urzędu – w odniesieniu do dyrektora Biura Kadr i Obsługi Prawnej w Urzędzie;
- 3) w pozostałych przypadkach – Wojewoda.

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

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

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

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.¹⁾

¹⁾ Niniejsze zarządzenie było poprzedzone zarządzeniem 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, zmienionym zarządzeniem nr 567 Wojewody Mazowieckiego z dnia 28 września 2017 r. oraz zarządzeniem nr 628 Wojewody Mazowieckiego z dnia 28 grudnia 2017 r.