

ZARZĄDZENIE Nr 214
WOJEWODY WARMIŃSKO - MAZURSKIEGO
z dnia 20 czerwca 2024 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji
w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie.

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2023 r., poz. 190) w związku z art. 253 i art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 572), rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz art. 15 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870), zarządza się, co następuje:

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 1

Zarządzenie określa szczegółowe zasady przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji wpływających do Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie.

§ 2

Ilekcroć w zarządzeniu jest mowa o:

1. Wojewodzie - należy przez to rozumieć Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego;
2. Wicewojewodzie - należy przez to rozumieć I Wicewojewodę Warmińsko-Mazurskiego i II Wicewojewodę Warmińsko-Mazurskiego;
3. Dyrektorze Generalnym - należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie;
4. dyrektorze wydziału - należy przez to rozumieć kierującego komórką organizacyjną, o której mowa w punkcie 6;
5. Urzędzie - należy przez to rozumieć Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie;
6. wydziale - należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Urzędu wymienione w § 4 ust. 1 i ust. 2 Regulaminu;
7. punkcie kancelaryjnym – należy przez to rozumieć Punkt Obsługi Klienta, Kancelarię Ogólną Urzędu, sekretariaty Wojewody, Dyrektora Generalnego Urzędu i Wicewojewodów oraz sekretariaty wydziałów;
8. Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie;



9. K.p.a. - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572);
10. Ustawie o petycjach należy przez to rozumieć ustawę z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz.870)
11. skardze - należy przez to rozumieć skargę, o której mowa w art. 227 K.p.a.;
12. wniosku - należy przez to rozumieć wniosek, o którym mowa w art. 241 K.p.a.;
13. petycji – należy przez to rozumieć petycję, o której mowa w art. 2 ustawy o petycjach;
14. anonimie - należy przez to rozumieć pismo niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego;
15. EZD - należy przez to rozumieć system elektronicznego zarządzania dokumentacją w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie;
16. CRSiW - należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg i Wniosków stanowiący element systemu EZD;
17. CRP - należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Petycji stanowiący element systemu EZD.

§ 3

Postępowanie w sprawach skarg, wniosków oraz petycji regulują przepisy:

1. Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 572), dalej zwanej K.p.a.;
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), dalej zwanego „rozporządzeniem RM”;
3. Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz.870), dalej zwanej „Ustawą o petycjach”.

§ 4

Koordynowanie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu należy do Wydziału Kontroli.

§ 5

Wydział Kontroli w ramach koordynacji, o której mowa w § 4, w szczególności:

1. prowadzi Centralny Rejestr Skarg, Wniosków oraz Centralny Rejestr Petycji wpływających do Urzędu;
2. dokonuje analiz w zakresie skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu z uwzględnieniem procedury oraz terminowości ich załatwiania przez wydział;
3. udostępnia Koordynatorowi do Spraw Dostępności w Urzędzie skargi, wnioski i petycje dotyczące dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami;
4. prowadzi sprawy oraz obsługę obywateli w zakresie skarg, wniosków i petycji, których przedmiot

nie pozostaje w zakresie działania żadnego z wydziałów Urzędu, a mieści się w zakresie kompetencji Wojewody;

5. przygotowuje zbiorcze informacje w przedmiocie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie.
6. zamieszcza corocznie na stronie internetowej Urzędu, w terminie do 30 czerwca, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w Urzędzie w roku poprzednim, zawierającą dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu załatwienia petycji.

Rozdział 2 - Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji

§ 6

1. Merytoryczne rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji, będących w kompetencji Wojewody należy do wydziału właściwego ze względu na przedmiot sprawy lub wydziału wskazanego przez Wojewodę, Wicewojewodę, Dyrektora Generalnego Urzędu oraz Dyrektora Wydziału Kontroli.
2. Jeżeli przedmiot skargi, wniosku albo petycji wymaga współdziałania kilku komórek organizacyjnych Urzędu, sprawę prowadzi Wydział Kontroli, który po uzyskaniu wyjaśnień, stanowisk i materiałów od pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku lub petycji.
3. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji podpisują: Wojewoda, Wicewojewoda, Dyrektor Generalny Urzędu lub dyrektorzy wydziałów odpowiednio do posiadanych upoważnień.
4. Sprawy z zakresu skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu prowadzone są w formie elektronicznej w EZD.

§ 7

1. CRSiW i CRP prowadzony jest w Urzędzie w formie elektronicznej w systemie EZD.
2. Prowadzenie CRSiW i CRP powierza się wyznaczonemu pracownikowi Wydziału Kontroli.
3. Rejestry zawierają następujące dane:
 - 1) znak sprawy;
 - 2) dane podmiotu wnoszącego oraz przekazującego skargę/wniosek/petycję;
 - 3) datę wpływu;
 - 4) datę rejestracji;
 - 5) podmiot, którego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) przedmiot skargi/wniosku/petycji;
 - 7) datę zakończenia sprawy;
 - 8) sposób załatwienia skargi/wniosku/petycji;
 - 9) ewentualne uwagi.



§ 8

1. Skargi, wnioski i petycje wpływające do punktów kancelaryjnych, po zaewidencjonowaniu ich wpływu w systemie EZD, przekazuje się niezwłocznie do komórki organizacyjnej Urzędu odpowiedzialnej za merytoryczne załatwienie sprawy lub, w przypadku trudności związanych z ustaleniem takiej komórki, do Wydziału Kontroli. Jeżeli komórka organizacyjna, która otrzymała skargę/wniosek/petycję stwierdzi, że Wojewoda nie jest organem właściwym do jej rozpatrzenia przekazuje niezwłocznie sprawę właściwemu organowi określoneemu na podstawie uregulowań k.p.a bądź przepisów szczególnych.
2. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Urzędu podlegają rejestracji pod symbolem i hasłem klasyfikacyjnym przez komórkę merytoryczną Urzędu prowadzącą sprawę oraz w CRSiW, o którym mowa w § 7 ust. 1.
3. Rejestracji podlegają wyłącznie skargi/wnioski/petycje wnoszone w formie przewidzianej rozporządzeniem RM oraz ustawą o petycjach. Brak jest możliwości wniesienia skargi/wniosku/petycji w formie telefonicznej.
4. Właściwe kwalifikowanie pism o charakterze skargi, wniosku lub petycji oraz nadawanie im odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych JRWA dokonywane jest w wydziale właściwym ze względu na przedmiot sprawy.
5. Pracownik wydziału wskazany do prowadzenia sprawy, nadaje jej odpowiedni symbol klasyfikacyjny i hasło klasyfikacyjne zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stanowiącym załącznik nr 5 do rozporządzenia Prezesa 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 ze zm.), dalej JRWA:
 - 1) skargom i wnioskom załatwianym bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) nadaje się symbol klasyfikacyjny „1410”;
 - 2) skargom i wnioskom przekazanym do załatwienia zgodnie z właściwością nadaje się symbol klasyfikacyjny „1411”;
 - 3) anonimom – symbol klasyfikacyjny „142”;
 - 4) petycjom – symbol klasyfikacyjny „142” (dla wyodrębnienia tego rodzaju spraw należy założyć podteczkę)
 - 5) skargom prowadzonym w oparciu o art. 233-236 K.p.a. symbol klasyfikacyjny właściwy dla danego postępowania administracyjnego.
6. Pracownik komórki organizacyjnej Urzędu odpowiedzialnej za merytoryczne załatwienie sprawy, po zakwalifikowaniu pisma do kategorii skarg/wniosków/petycji i nadaniu sprawie odpowiedniego symbolu i hasła klasyfikacyjnego, niezwłocznie udostępnia sprawę w EZD

pracownikowi Wydziału Kontroli w celu jej zarejestrowania w CRSiW/CRP.

7. Wydział rozpatrujący skargę/wniosek/petycję niezwłocznie zawiadamia Wydział Kontroli o ewentualnym przedłużeniu terminu załatwienia sprawy, poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia w systemie EZD w celu dokonania aktualizacji CRSiW/CRP.
8. Po rozpatrzeniu skargi/wniosku/petycji wydział prowadzący sprawę niezwłocznie informuje Wydział Kontroli o sposobie załatwienia sprawy poprzez udostępnienie sprawy/zawiadomienia w systemie EZD w celu dokonania aktualizacji CRSiW/CRP.
9. W przypadku skarg/wniosków/petycji przekazanych zgodnie z właściwością innemu organowi ust. 8, stosuje się odpowiednio.
10. Do obowiązków wydziału prowadzącego sprawę należy także informowanie na piśmie wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia sprawy, w tym również o przekazaniu zgodnie z właściwością innemu organowi.
11. W przypadku skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu pocztą elektroniczną, w których:
 - a) nie wskazano imienia i nazwiska, wystarczającym będzie zawiadomienie skarżącego, że jego skargę pozostawiono bez rozpoznania z jednoczesnym opisaniem powodów takiej decyzji, przy wykorzystaniu formuły kontaktu jaką zastosował skarżący do wniesienia skargi.
 - b) wskazano imię i nazwisko lecz nie wskazano adresu do korespondencji innego niż adres poczty elektronicznej, należy przekazać informację o sposobie załatwienia skargi, przy wykorzystaniu formuły kontaktu jaką zastosował skarżący do wniesienia skargi.
12. Skargi, wnioski i petycje wymagające ustosunkowania się do nich wojewody oraz projekty odpowiedzi udostępniane są w EZD Dyrektorowi Biura Wojewody, który w ciągu 7 dni przedstawia stanowisko w sprawie.

§ 9

1. Wydział rozpatrujący petycję przekazuje niezwłocznie do publikacji na stronie internetowej informację dotyczącą petycji, zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej wniesienia, a także – w przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w art. 4 ust.3 ustawy o petycjach – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest wnoszona. Obowiązek publikacji na stronie internetowej odnosi się wyłącznie do petycji, do których rozpatrzenia właściwy jest Wojewoda.
2. Informację, o której mowa w ust. 1 wydział rozpatrujący petycję niezwłocznie aktualizuje o dane dotyczące przebiegu postępowania.
3. Wzór tabeli do publikacji wraz z odwzorowaniem petycji, z wyszczególnieniem danych wymienionych ust. 1 oraz ust. 2 stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
4. Wydział rozpatrujący petycję wielokrotną niezwłocznie przekazuje do publikacji na stronie internetowej informację dotyczącą:

- 1) okresu oczekiwania na dalsze petycje nie dłuższego niż 2 miesiące, licząc od dnia ogłoszenia,
 - 2) wezwania podmiotu wnoszącego petycję składającą się na petycję wielokrotną nie spełniającą wymogów określonych w ustawie o petycjach do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni,
 - 3) sposobu załatwienia petycji wielokrotnej.
5. Petycje składane mogą być wyłącznie w formie pisemnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

Rozdział 3 - Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków

§ 10.

1. Wojewoda lub w jego zastępstwie Wicewojewoda bądź Dyrektor Generalny Urzędu, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków po wcześniejszym ustaleniu terminu oraz wstępnej weryfikacji sprawy przez Wydział Kontroli, w celu ustalenia czy należy ona do kategorii skarg i wniosków.
2. Dyrektorzy wydziałów, ich zastępcy lub wyznaczeni przez nich pracownicy przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu tj. od 7:30 do 15:30.
3. Obsługę obywateli przyjmowanych w sprawach skarg, wniosków i petycji przez dyrektorów poszczególnych wydziałów prowadzą pracownicy tych wydziałów.
4. W poniedziałki będące dniami pracy Urzędu obywatele w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są do godziny 16.00 w Wydziale Kontroli.
5. W sprawach, o których mowa w niniejszym rozdziale, obywatele zgłaszają się do Punktu Obsługi Klienta. O zgłoszeniu się obywatela w sprawie skargi/wniosku zawiadamia się pracownika Wydziału Kontroli.
6. W ramach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, wyznaczony pracownik wydziału sporządza protokół z ustnego przyjęcia skargi/wniosku. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
7. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, podaje się do publicznej wiadomości poprzez ich umieszczenie w widocznym miejscu w siedzibie Urzędu i jego delegaturach oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
8. W wydziałach Urzędu oraz sekretariatach Wojewody, Dyrektora Generalnego i Wicewojewodów prowadzi się ewidencję obywateli przyjętych w sprawach skarg i wniosków. Wzór ewidencji stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.



Rozdział 4 - Odpowiedzialność dyrektorów wydziałów

§ 13

Do obowiązków dyrektorów wydziałów w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w kierowanych przez nich wydziałach należy, w szczególności:

- 1) prawidłowa organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
- 2) nadzór nad właściwą klasyfikacją i nadawaniem symboli klasyfikacyjnych pismom o charakterze skargi/wniosku/petycji;
- 3) nadzór w zakresie prawidłowego i terminowego rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w wydziale;
- 4) nadzór w zakresie niezwłocznego przekazywania skarg/wniosków/petycji do zaewidencjonowania w CRSiW/CRP;
- 5) wyznaczenie pracownika do prowadzenia ewidencji przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz obsługi przyjęć interesantów w ww. sprawach w wydziale;
- 6) wykorzystanie materiałów zawartych w skargach, wnioskach i petycjach do ochrony słuszych interesów obywateli i likwidacji źródeł powstawania nieprawidłowości oraz usprawnienia działalności Urzędu i jednostek organizacyjnych podlegających nadzorowi wojewody;
- 7) realizacja ustaleń wynikających z analizy skarg/wniosków/petycji oraz ich przekazywanie podległym organom;
- 8) przekazywanie do Wydziału Kontroli corocznie, w terminie do 31 maja, zbiorczej informacji o petycjach rozpatrzonych w Wydziale, zawierającej dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu załatwienia petycji;
- 9) należyte zbadanie problemu i przedsięwzięcie niezbędnych działań w przypadku stwierdzenia powtarzania się skarg określonego rodzaju, w tym również ewentualne wszczęcie na tej podstawie kontroli.

Rozdział 5 - Przepisy końcowe

§ 15

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 16

Traci moc zarządzenie nr 312 Wojewody Warmińsko - Mazurskiego z dnia 13 września 2022 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie oraz zarządzenie nr 295 Wojewody Warmińsko - Mazurskiego z dnia 30 sierpnia 2022 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania petycji w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie.

Wojewoda Warmińsko-Mazurski

Radosław Król

Wojewoda
WARMIŃSKO-MAZURSKI

Radosław Król

UZASADNIENIE

Zarządzenie zostaje wprowadzone w miejsce poprzednio obowiązujących zarządzeń nr 312 Wojewody Warmińsko - Mazurskiego z dnia 13 września 2022 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Warmińsko- Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie oraz nr 295 Wojewody Warmińsko - Mazurskiego z dnia 30 sierpnia 2022 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania petycji w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie. Wprowadzone zmiany wynikają z konieczności aktualizacji regulacji wewnętrznych w zakresie skarg, wniosków i petycji w związku z wejściem w życie Zarządzenia Wojewody Warmińsko-Mazurskiego Nr 154 z dnia 26 kwietnia 2024 r. zmieniającego Regulamin Organizacyjny Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie stanowiący załącznik do Zarządzenia Nr 187 Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 21 czerwca 2021 r., zgodnie z którym koordynacja i prowadzenie spraw z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji wpływających do Urzędu należy do zadań Wydziału Kontroli (wcześniej zadanie realizowane było przez Biuro Wojewody).

Jednocześnie z uwagi na podobny charakter spraw z zakresu skarg, wniosków oraz petycji uregulowania dotyczące ich załatwiania w Urzędzie zawarto w jednym dokumencie.

Protokół przyjęcia skargi/wniosku

W dniu do Wydziału/Biura
(nazwa wydziału /biura)

Warmińsko-Mazurskiego Urzędu w Olsztynie zgłosił/a się Pan/Pani

zam.

i przedstawił/a ustnie skargę/wniosek o następującej treści:

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

.....
.....

Na stronie protokołu w wierszu

-skreślono wyrazy

-wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Wnoszącego poinformowano o trybie załatwiania skarg, wniosków.

podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek/

podpis wnoszącego skargę/wniosek

podpis sporządzającego protokół



Ewidencja przyjęć obywateli w Wydziale

.....
(nazwa wydziału)

L.p.	Data przyjęcia obywatela	Imię, nazwisko osoby zgłaszającej skargę wniosek	Adres osoby zgłaszającej/ numer telefonu	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia sprawy	Imię i nazwisko osoby przyjmującej skargę wniosek
						Imię, nazwisko stanowisko służbowe pracownika prowadzącego sprawę*
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

* W przypadku przekazania sprawy do innej komórki organizacyjnej (wydziału/biura) wpisać jej nazwę.

Załącznik nr 3 do zarządzenia Nr 444/Wojewody
Warmińsko-Mazurskiego z dnia 20 czerwca 2024 r.
w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Warmińsko -
Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie

Data złożenia	Podmiot wnoszący/ podmiot, w imieniu którego wnoszona jest petycja	Przedmiot petycji	Stadium rozpatrywania petycji	Przewidywany termin załatwienia petycji	Petycja wielokrotna - okres oczekiwania na dalsze petycje	Sposób załatwienia petycji

