

## ZARZĄDZENIE

### WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

z dnia 12 października 2023 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 2023 r. poz. 190) w związku z art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775 i 803) oraz art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) 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, wniosków oraz petycji w Urzędzie jest Wydział Kontroli, zwany dalej „WK”, który w szczególności:

- 1) prowadzi centralny rejestr skarg, wniosków oraz petycji;
- 2) kieruje skargi, 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, wniosków oraz petycji przez komórki organizacyjne Urzędu;
- 4) dokonuje rocznych analiz dotyczących skarg, wniosków i petycji rozpatrywanych w Urzędzie;
- 5) sporządza okresowe oceny przyjmowania oraz 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;
- 6) sprawuje nadzór nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg, 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) nazwę organu, który przesłał skargę, wniosek lub petycję zgodnie z właściwością do Wojewody Mazowieckiego, zwanego dalej „Wojewodą”;
- 4) imię i nazwisko lub nazwę skarżącego, wnioskodawcy lub autora petycji;
- 5) adres skarżącego, wnioskodawcy lub autora petycji;
- 6) datę skargi, wniosku lub petycji;
- 7) przedmiot skargi, wniosku lub petycji;
- 8) nazwę komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji;
- 9) obowiązujący termin załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 10) faktyczną datę załatwienia skargi, wniosku lub petycji albo przekazania sprawy właściwemu organowi;
- 11) sposób załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 12) uwagi.

**§ 4. 1.** WK przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu przy placu Bankowym 3/5 w Warszawie we wtorki w godzinach 8.00–17.00 po uprzednim umówieniu terminu spotkania oraz w pozostałe dni pracy Urzędu w godzinach 8.00–16.00, w tym sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku.

2. Dyrektor Generalny Urzędu przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków dotyczących dyrektorów poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu po uprzednim umówieniu spotkania z sekretariatem Dyrektora Generalnego.

3. Wojewoda, I i II Wicewojewoda Mazowiecki przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków dotyczących kierownika zespółonej służby, inspekcji albo straży wojewódzkiej lub Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Rybackiej w Warszawie – zgodnie z ustalonym podziałem kompetencyjnym – w siedzibie Urzędu przy placu Bankowym 3/5 w Warszawie, w godzinach pracy Urzędu, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z właściwym sekretariatem Biura Wojewody.

4. W spotkaniu, o którym mowa w ust. 2 i 3, może wziąć udział pracownik WK, który w przypadku złożenia ustnie przez klienta skargi lub wniosku sporządza protokół.

5. Informacja o miejscu przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków jest umieszczana na tablicach ogłoszeń w Punkcie Obsługi Klienta Urzędu przy placu Bankowym 3/5 w Warszawie oraz udostępniana w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

**§ 5.** 1. Skargi, wnioski lub petycje rozpatrują i przekazują zgodnie z właściwością komórki organizacyjne Urzędu, których zadania są najbardziej zbliżone do wymienionych w Regulaminie Organizacyjnym 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 roboczych, udostępnia się WK w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją, zwanym dalej „systemem EZD” z dopiskiem „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 roboczych, udostępnia WK w systemie EZD.

5. Odpowiedź na skargę powinna zawierać wskazanie w jaki sposób skarga została rozpatrzona. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

6. 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 Urzędu prowadząca sprawę niezwłocznie informuje o tym WK, udostępniając odpowiednią notatkę w systemie EZD.

7. WK umieszcza na stronie internetowej Urzędu odwzorowanie cyfrowe 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.

8. W przypadku niewyrażenia zgody przez wnoszącego petycję, na ujawnienie jego danych osobowych, o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, komórka

organizacyjna Urzędu rozpatrująca petycję dokonuje jej anonimizacji. Po dokonaniu anonimizacji WK umieszcza petycję na stronie internetowej Urzędu.

9. 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.

10. W przypadku zgłoszenia się klienta w sprawie skargi lub wniosku do właściwej w jego sprawie komórki organizacyjnej Urzędu, pracownik tej komórki sporządza protokół z przyjęcia wniesionej ustnie skargi lub wniosku.

**§ 6.** 1. Odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje podpisuje dyrektor lub zastępca dyrektora właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Urzędu, zgodnie z ustalonym podziałem kompetencji lub osoby upoważnione.

2. Odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje dotyczące zastępców dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu podpisują dyrektorzy tych komórek.

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

4. Odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje dotyczące dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu podpisuje Dyrektor Generalny Urzędu.

5. Odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje dotyczące I lub II Wicewojewody Mazowieckiego oraz Dyrektora Generalnego Urzędu podpisuje Wojewoda.

6. Odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje w odniesieniu do kierowników zespolonych służb, inspekcji albo straży wojewódzkiej oraz Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Rybackiej w Warszawie podpisuje zgodnie z ustalonym podziałem kompetencyjnym Wojewoda lub I lub II Wicewojewoda Mazowiecki.

**§ 7.** Traci moc zarządzenie nr 233 Wojewody Mazowieckiego z dnia 24 czerwca 2020 r. w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie.

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

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wojewoda Mazowiecki

Tobiasz Bocheński