

**ZARZĄDZENIE**  
**WOJEWODY MAZOWIECKIEGO**

z dnia 14 listopada 2024 r.

**w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg, wniosków i 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 2024 r. poz. 572) 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 i 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 i 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 oraz 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;

- 7) przygotowuje odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące zastępców dyrektorów i dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu.

**§ 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.

**§ 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. Przyjęcia klientów składających skargi i wnioski do protokołu odbywają się do godziny 16.

2. WK przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w pozostałe dni pracy Urzędu w godzinach 8.00–16.00, w tym sporządza protokół z przyjęcia skargi lub wniosku. Przyjęcia klientów składających skargi i wnioski do protokołu odbywają się do godziny 15.

3. 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 Urzędu.

4. Wojewoda, I i II Wicewojewoda Mazowiecki przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków dotyczących kierownika zespolonej 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 sekretariatem Biura Wojewody w Urzędzie.

5. 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.

6. 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 wymienione w regulaminie organizacyjnym Urzędu są najbardziej zbliżone merytorycznie do przedmiotu skargi, wniosku lub petycji.

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. Skargi i wnioski anonimowe, nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (ulicy i numeru domu, kodu pocztowego i miejscowości) pozostawia się bez rozpatrzenia

zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46).

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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 oraz petycje podpisuje dyrektor lub zastępca dyrektora właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Urzędu, zgodnie z ustalonym podziałem kompetencji lub osoby upoważnione.

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

3. Odpowiedzi na skargi, wnioski oraz petycje dotyczące zastępców dyrektorów oraz dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje WK po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i podpisuje Dyrektor Generalny Urzędu.

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

5. Odpowiedzi na skargi, wnioski oraz 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 Wojewody Mazowieckiego z dnia 12 października 2023 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

Mariusz Frankowski