

ZARZĄDZENIE NR 66 /2015
MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIEGO
z dnia 27.10.2015 roku

w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji

Na podstawie art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2015, poz. 1392) w związku z § 46 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, stanowiącego załącznik do uchwały Nr 24/763/15 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 17 czerwca 2015 r. zarządza się, co następuje:

§ 1. Określa się zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji składanych w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie Nr 41/2013 Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 9 lipca 2013 r. w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Województwa.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

MARSZAŁEK WOJEWÓDZTWA

Piotr Galbecki

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1. 1. W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, zwanym dalej Urzędem, zapewnia się obsługę przyjmowania skarg, wniosków oraz petycji składanych przez osoby fizyczne, osoby prawne, jednostki organizacyjne lub grupę podmiotów.

2. W Urzędzie przyjmuje się w szczególności skargi, wnioski i petycje składane odpowiednio do:

- 1) Sejmiku Województwa Kujawsko-Pomorskiego;
- 2) Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego i jego członków;
- 3) Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego;
- 4) Sekretarza Województwa i Skarbnika Województwa;
- 5) dyrektorów departamentów.

3. Obsługę rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji przyjmowanych w Urzędzie realizują pracownicy departamentów zgodnie z ustalonymi dla nich zakresami czynności.

§ 2. 1. Kancelaria Sejmiku zapewnia obsługę przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji kierowanych do Sejmiku Województwa Kujawsko-Pomorskiego, prowadząc w tym celu odrębny rejestr kancelaryjny.

2. Skargi i wnioski kierowane do Sejmiku Województwa Kujawsko-Pomorskiego, które winny być rozpatrzone w Urzędzie, Kancelaria Sejmiku w terminie do siedmiu dni od daty wpływu przekazuje do sekretariatu Departamentu Organizacyjnego.

3. Petycje kierowane do Sejmiku Województwa mogą być opiniowane przez departamenty merytoryczne w Urzędzie.

§ 3. 1. Skargi, wnioski i petycje, których przedmiot nie należy do zakresu zadań realizowanych przez Samorząd Województwa przekazywane są zgodnie z właściwością, w oparciu o obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

2. Przyjęte zasady stosuje się odpowiednio do skarg, wniosków i petycji składanych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, realizowanych przez organy Samorządu Województwa.

§ 4. 1. Wyznaczony pracownik Departamentu Organizacyjnego prowadzi rejestr kategorii archiwalnej A wpływających do Urzędu skarg, wniosków i petycji, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszych zasad, a także monitoruje tryb oraz terminowość ich załatwiania.

2. Pracownicy wyznaczeni przez dyrektorów departamentów Urzędu prowadzą pomocnicze rejestry skarg, wniosków oraz petycji wpływających do departamentów, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszych zasad, które otrzymują kategorię archiwalną Bc.

§ 5. 1. O fakcie wpływu skargi, wniosku lub petycji do Urzędu należy niezwłocznie powiadomić pracownika prowadzącego odpowiedni rejestr w Departamencie Organizacyjnym, który nada sprawie kolejny numer z rejestru.

2. Departament właściwy merytorycznie opracowuje odpowiedź do Występującego, zachowując przyznany numer sprawy.

3. Po zakończeniu postępowania akta sprawy przekazywane są w całości do Departamentu Organizacyjnego, wraz z informacją o sposobie i terminowości rozpatrzenia sprawy, stanowiąc integralną część rejestru oznaczonego kategorią archiwalną A.

§ 6. Za nadanie właściwego trybu, terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji a także merytoryczną stronę odpowiedzi odpowiedzialność ponoszą dyrektorzy departamentów Urzędu w ramach przypisanych kompetencji.

§ 7. Sposób przyjmowania skarg, wniosków i petycji, ich rozpatrywania i załatwiania powinien być uwzględniany w kontrolach, przeprowadzanych w wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych i wojewódzkich osobach prawnych, nadzorowanych przez członków Zarządu Województwa.

Rozdział 2

Skargi i wnioski

§ 8. 1. Przyjmowanie obywateli w Urzędzie w sprawach skarg i wniosków odbywa się:

- 1) w każdy wtorek tygodnia w godzinach:
 - a) od 11.00 do 13.00 – przez Marszałka Województwa i członków Zarządu Województwa,
 - b) od 16.00 do 17.00 – przez Sekretarza Województwa;
- 2) w dniach i godzinach urzędowania - przez dyrektorów departamentów w Urzędzie.

2. Jeżeli wtorek jest dniem ustawowo wolnym od pracy przyjęcia obywateli odbywają się w następny dzień tygodnia.

§ 9. Skargi i wnioski składane przez obywateli ustnie utrwała się w protokole przyjęcia, zgodnym z załącznikiem nr 6 do niniejszych zasad.

§ 10. Informacje o dniach i godzinach przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości w siedzibach Urzędu na tablicy ogłoszeń, stronie internetowej oraz Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 11. Skargi i wnioski rozpatrują i załatwiają:

- 1) Marszałek Województwa – w sprawach dotyczących członków Zarządu Województwa, Sekretarza Województwa, Skarbnika Województwa, dyrektorów departamentów i kierowników komórek organizacyjnych Urzędu bezpośrednio podporządkowanych Marszałkowi Województwa, a także dyrektorów wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych;

- 2) Wicemarszałkowie, pozostali członkowie Zarządu Województwa, Sekretarz Województwa i Skarbnik Województwa – w sprawach dotyczących zakresu działania nadzorowanych komórek organizacyjnych Urzędu oraz w obszarze prowadzonego nadzoru nad wojewódzkimi samorządowymi jednostkami organizacyjnymi;
- 3) Dyrektorzy departamentów Urzędu – w sprawach dotyczących działalności podległych pracowników.

§ 12. Odpowiedzi na skargi i wnioski, kierowane do osób i podmiotów wymienionych w § 1 ust. 2 pkt 2-5, podpisywane są zgodnie z podziałem kompetencji wskazanym w § 11 niniejszych zasad.

Rozdział 3 **Petycje**

§ 13. Petycje są rozpatrywane i załatwiane odpowiednio przez:

- 1) Zarząd Województwa Kujawsko-Pomorskiego;
- 2) Marszałka Województwa.

§ 14. Na stronie BIP Urzędu pracownik Biura Organizacji Pracy niezwłocznie zamieszcza informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji oraz, w przypadku wyrażenia zgody przez podmiot składający petycję, imię i nazwisko lub nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu w interesie którego petycja jest składana oraz aktualizuje przedmiotową informację.

Rozdział 4 **Przygotowywanie sprawozdań z rozpatrywania skarg, wniosków i petycji**

§ 15. 1. Dyrektorzy departamentów obowiązani są składać Marszałkowi Województwa sprawozdania w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje:

- 1) zestawienia sposobu załatwiania skarg, wniosków i petycji według wzorów stanowiących załączniki nr 3, 4 i 5 do niniejszych zasad;
- 2) część opisową zawierającą:
 - a) charakterystykę ilościową i tematyczną załatwionych skarg, wniosków i petycji,
 - b) charakterystykę ilościową i tematyczną przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków,
 - c) omówienie przyczyn i źródeł powstawania skarg,
 - d) informację o sposobie załatwiania skarg, wniosków i petycji,
 - e) informację o terminowości ich załatwiania i przyczynach przeterminowań,
 - f) informację o zastosowanych środkach porządkowych i dyscyplinarnych wobec pracowników, którzy przyczynili się do powstania skarg,
 - g) przedstawienie realizacji zasadnych wniosków obywateli.

§ 16. Sprawozdania, w zakresie skarg, wniosków i petycji należy składać do Departamentu Organizacyjnego w terminie do dnia 15 lutego, za rok poprzedni.

REJESTR SKARG/WNIOSKÓW/PETYCJI

Lp.	Data wpływu	Nazwa organu, instytucji, nazwisko i imię, adres	Przedmiot	Do kogo skierowano do załatwienia	Potwierdzenie odbioru, data wysłania	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9

EWIDENCJA OBYWATELI przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków*

Lp.	Data przyjęcia	Imię i nazwisko, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Komu zlecono załatwienie lub do kogo przekazano wg właściwości i data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8

* art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013, poz. 267 z późn. zm.).

Nazwa jednostki – komórki organizacyjnej
sporządzającej zestawienie

Zestawienie
sposobu załatwienia skarg, wniosków i petycji w roku _____

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Sposób załatwienia (z kolumny 6)			Rozpatrzone po terminie (ogółem z kolumny 6)
		ogółem	w tym			pozytywny	negatywny	inny (np. wyjaśniająco)	
			przekazano według właściwości		załatwiono we własnym zakresie				
			Do Urzędu	Do innych instytucji					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego								
2.	Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie osoby prawne								
3.	Razem:								

Nazwa jednostki – komórki organizacyjnej
sporządzającej zestawienie

Zestawienie

skarg, wniosków i petycji załatwionych w roku _____

(wyszczególnionych w kolumnie 6 załącznika Nr 3)

Lp.	Problematyka (opis przedmiotu sprawy)	Wskazanie przyczyn wniesienia skargi, wniosku lub petycji (jeśli nie wynika z problematyki)	Środki porządkowe i dyscyplinarne zastosowane wobec osób winnych (w przypadku skarg uznanych za zasadne)	Sposób realizacji zasadnych wniosków obywateli lub petycji
1	2	3	4	5
1.				
2.				
Ogółem:				

Nazwa jednostki – komórki organizacyjnej
sporządzającej zestawienie

Zestawienie

w zakresie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków w roku _____

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów		Uwagi
		ogółem	przez kierownictwo	
1	2	3	4	5
1.	Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego			
2.	Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie osoby prawne			
3.	Razem:			

Uwaga:

- 1) w kolumnie 4 pozycja 1 należy wskazać przyjęcia interesantów przez Marszałka Województwa i członków Zarządu Województwa;
- 2) w kolumnie 4 pozycja 2 należy wskazać przyjęcia interesantów przez dyrektorów wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych;
- 3) zestawieniem należy objąć tylko te przyjęcia obywateli, które odbywały się w trybie określonym w art. 253 kpa (dotyczy wyłącznie skarg i wniosków).

