

Zarządzenie Nr 103/2014
Marszałka Województwa Opolskiego
z dnia 27 sierpnia 2014 r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie
Marszałkowskim Województwa Opolskiego

Na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2013, poz. 596 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1


Ustalam Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

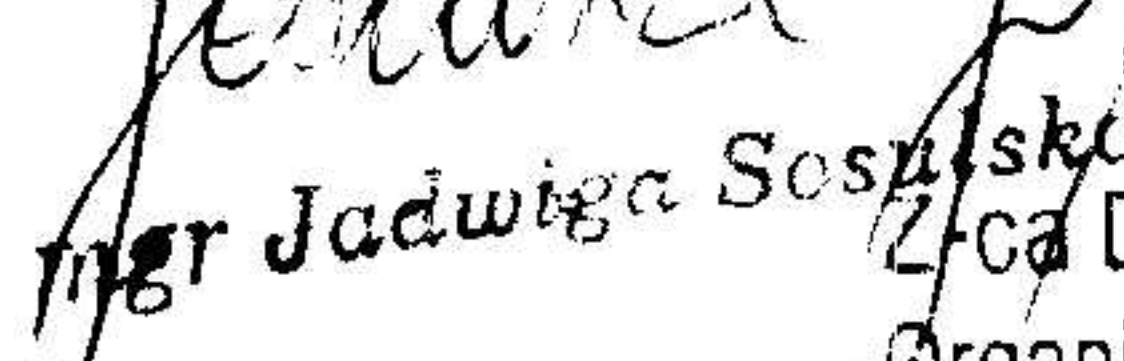
Traci moc zarządzenie nr 60/2011 Marszałka Województwa Opolskiego z dnia 22 kwietnia 2011 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Anuraj Bata

RADCA PRAWNY


mgr Jadwiga Soszalska


Z-ca Dyrektora Departamentu
Organizacyjno-Administracyjnego


Dyrektor Departamentu
Organizacyjno-Administracyjnego

Wiceprezydent

**Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie
Marszałkowskim Województwa Opolskiego**

I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego.

2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Sejmiku – należy przez to rozumieć Sejmik Województwa Opolskiego;
- 2) Zarządzie – należy przez to rozumieć Zarząd Województwa Opolskiego;
- 3) Marszałku – należy przez to rozumieć Marszałka Województwa Opolskiego;
- 4) Członku Zarządu – należy przez to rozumieć Wicemarszałka Województwa Opolskiego lub Członka Zarządu Województwa Opolskiego;
- 5) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Województwa Opolskiego;
- 6) Skarbniku - należy przez to rozumieć Skarbnika Województwa Opolskiego;
- 7) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego;
- 8) departamencie merytorycznym – należy przez to rozumieć departament, a także samodzielną komórkę organizacyjną Urzędu o innej nazwie, która zgodnie z kompetencją prowadzi postępowanie w sprawie skarg i wniosków;
- 9) departamencie właściwym w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami - należy przez to rozumieć Departament Organizacyjno - Administracyjny, do kompetencji, którego należy bieżący monitoring prowadzonych postępowań w zakresie skarg i wniosków;
- 10) jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć samorządową jednostkę organizacyjną, dla której organem założycielskim jest Województwo Opolskie;
- 11) kodeksie postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.);

12) rozporządzeniu – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 2

1. O tym, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma bądź ustne zgłoszenie do protokołu, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawniania pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Wzór przyjęcia ustnego zgłoszenia skargi lub wniosku do protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

II

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu pisemnie, za pomocą telefaxu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 4

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania.

III

Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków

§ 5

Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Marszałka lub wyznaczonego przez niego Członka Zarządu w każdy poniedziałek w godz. od 14:00 do 16:00;

- 2) Członków Zarządu w każdy poniedziałek w godz. od 14:00 do 15:30;
- 3) Sekretarza, codziennie w godzinach pracy Urzędu, tj. w godzinach od 7:30 do 15:30;
- 4) Dyrektorów departamentów merytorycznych, codziennie w godzinach pracy Urzędu, tj. w godzinach od 7:30 do 15:30.

IV

Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

§ 6

1. Wpływające do urzędu skargi i wnioski, w tym skargi na Marszałka i Zarząd przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami.
2. Departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z adnotacją terminu ich rozpatrzenia.
3. Departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje zgodnie z kompetencją do departamentu merytorycznego celem rozpatrzenia oraz kontroluje termin załatwienia sprawy.
4. W przypadku, gdy Urząd nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazuje mu właściwy organ.
5. W sytuacji, gdy przekazano skargę lub wniosek do rozpatrzenia właściwemu organowi, departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami nie monitoruje terminu rozpatrzenia skarg i wniosków.
6. Przekazanie skargi lub wniosku następuje w formie pisma przewodniego wg właściwości, które sporządza się w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz pisma przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza się do akt pozostających w departamencie właściwym w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami, razem z kserokopią skargi lub wniosku.
7. Przesłanie oryginału skargi lub wniosku zgodnie z właściwością miejscową do organu właściwego następuje drogą listową w formie przesyłki poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 7

1. Skargi na Marszałka i Zarząd, z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej przekazuje się do rozpatrzenia Sejmikowi.
2. Skargę na Członka Zarządu, Sekretarza, Skarbnika oraz dyrektora departamentu merytorycznego rozpatruje Marszałek. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami.
3. Skargę na działalność komórki organizacyjnej rozpatruje nadzorujący ją Członek Zarządu, a dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje komórka organizacyjna na działalność której została wniesiona skarga.
4. Skargę na dyrektora jednostki organizacyjnej rozpatruje Zarząd. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przedstawia Zarządowi wraz z propozycją załatwienia skargi dyrektor departamentu merytorycznego prowadzący zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.
5. Skargę na pracownika komórki organizacyjnej rozpatruje zgodnie z właściwością jego bezpośredni przełożony.

§ 8

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy departamenty merytoryczne Urzędu prowadzą zgodnie ze swoją właściwością postępowanie wyjaśniające.
2. Dyrektorzy departamentów merytorycznych Urzędu ponoszą odpowiedzialność za:
 - 1) kwalifikację pisma jako skargi lub wniosku;
 - 2) niezwłoczne przekazanie ich do rejestracji w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez departament właściwy w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami, jeżeli pismo wpłynie bezpośrednio do departamentu merytorycznego;
 - 3) nadzór nad pracownikami prowadzącymi postępowanie wyjaśniające w zakresie skarg i wniosków;
 - 4) należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków;
 - 5) nadzór na przestrzeganiem przez pracowników właściwych procedur w zakresie skarg i wniosków.

§ 9

1. Wpływające do Urzędu skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 1, w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.
4. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Zawiadomienie przed wysłaniem powinno zostać przedłożone do parafowania za zgodność z procedurą dyrektorowi departamentu właściwego w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami. Zawiadomienie podpisuje dyrektor departamentu merytorycznego, działający z upoważnienia Marszałka. Przykładowe pismo zawiadamiające o przedłużeniu terminu odpowiedzi na skargę/wniosek stanowi załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu.
5. Kopię pisma, o którym mowa w ust. 3 należy przekazać w dniu jego wysłania do wiadomości departamentowi właściwemu w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami.

§ 10

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 lub 246 kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Załatwienie skargi lub wniosku polega na :
 - 1) rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy;
 - 2) ustaleniu sposobu rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) zawiadomieniu, w sposób wyczerpujący, skarżącego (zgłaszającego wniosek) oraz inne zainteresowane osoby i instytucje o dokonanych rozstrzygnięciach z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.

3. Przygotowany projekt odpowiedzi przedkłada się dyrektorowi departamentu właściwego w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami, celem parafowania za zgodność z procedurą przed wysłaniem odpowiedzi do strony lub upływem ostatecznego terminu załatwienia sprawy.
4. Wzór odpowiedzi na skargę lub wniosek stanowi załącznik nr 2 i 3 do niniejszego regulaminu.

§ 11

1. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencją stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się w dniu wysłania do departamentu właściwego w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami. W aktach komórki prowadzącej postępowanie mogą pozostać kopie tych dokumentów.
2. Przesłanie odpowiedzi na skargę lub wniosek następuje drogą listową w formie przesyłki poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
3. Dokumentację w sprawach skarg na Marszałka i Zarząd przechowuje się w departamencie właściwym w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami.

V

Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 12

1. Marszałek podpisuje odpowiedzi na skargi lub wnioski dotyczące Członków Zarządu, Sekretarza, Skarbnika oraz dyrektorów departamentów merytorycznych i jednostek organizacyjnych.
2. Marszałek lub Członek Zarządu, działający z upoważnienia Marszałka, nadzorujący daną komórkę organizacyjną podpisują odpowiedzi udzielane skarżącym lub wnioskodawcom o sposobie załatwienia sprawy, zgodnie z kompetencjami.
3. Dyrektor departamentu właściwego w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami podpisuje, z upoważnienia marszałka, pisma przekazujące skargi i wnioski do załatwienia właściwym organom oraz pisma wskazujące skarżącym lub wnioskodawcom właściwy organ.

4. Dyrektor departamentu merytorycznego podpisuje odpowiedzi na skargi na pracowników tej komórki.

VI

Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 13


1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym regulaminie sprawuje dyrektor departamentu właściwego w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami.
2. Dyrektor departamentu właściwego w sprawie kontroli przestrzegania procedury w zakresie postępowania ze skargami i wnioskami w każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w procesie załatwiania skarg i wniosków informuje o tym fakcie dyrektora departamentu merytorycznego.
3. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego regulaminu sprawuje w imieniu Marszałka Sekretarz.

VII

Postanowienia końcowe

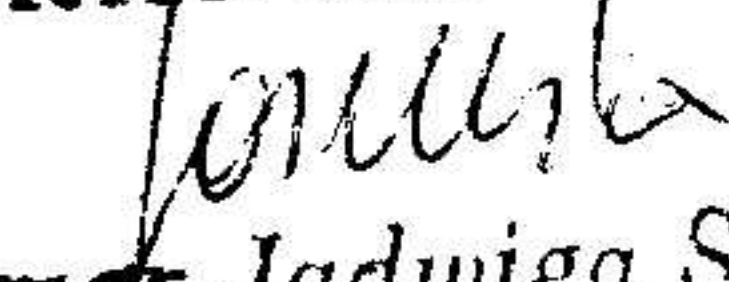
§ 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.


Marszałek


Sekretarz

RADCA PRAWNY


mgr Jadwiga Sosulko

Z-ca Dyrektora Departamentu
Organizacyjno-Administracyjnego


Marek Puszczyński

Dyrektor Departamentu
Organizacyjno-Administracyjnego


Marcin Puszczyński

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi - wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniu

r.

W.....

(nazwa organu)

Pani (Pan).....

(zamieszkała(y) w.....

ul.....

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek* o następującej treści:

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

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

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.
4.

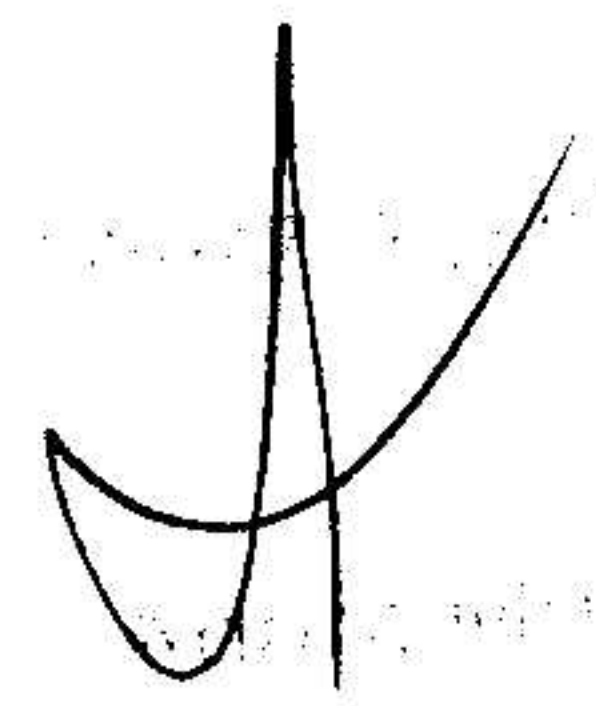
Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

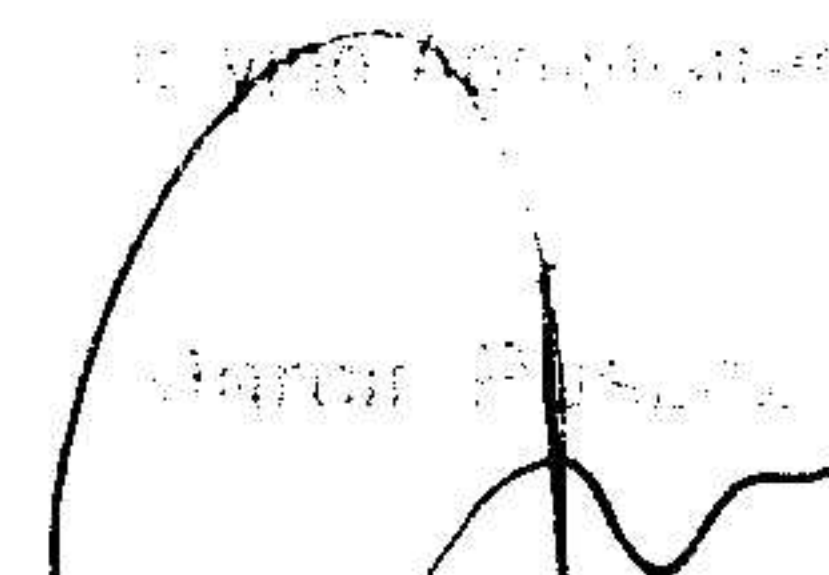
Protokół sporządził:

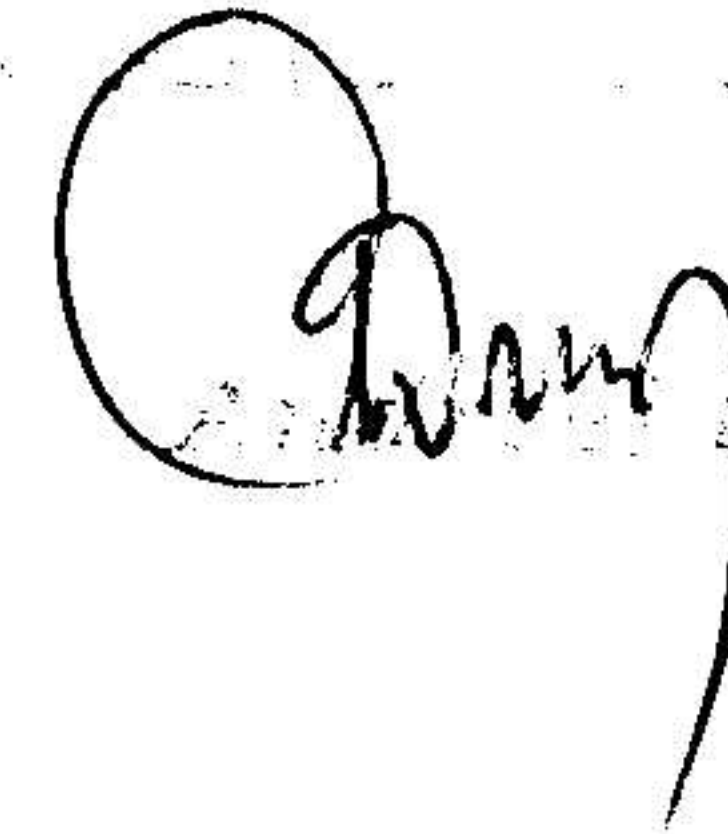
.....
(podpis osoby przyjmującej - imię , nazwisko i stanowisko służbowe)

Protokół podpisał:

.....
(podpis wnoszącego lub osoby przez niego upoważnionej)


RADCA PRAWNY
mgr Jadwiga Sosulska


Z-ca Dyrektora Departamentu
Organizacyjno-Administracyjnego


Z-ca Dyrektora

16.07.2014

Wzór odpowiedzi na skargę

Na podstawie art. 237 § 3 w związku z art. 238 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.) uznaję złożoną przez Pana/Panią skargę za zasadną/bezzasadną.

Uzasadnienie

(faktyczne i prawne)

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

Pouczenie*

1. Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi.
2. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na skargę – stosownie do treści art. 239 § 1 k.p.a. – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

RADCA PRAWNY

Jadwiga Sposulsko
mgr Jadwiga Sposulsko

*w przypadku uznania skargi za bezzasadną

[Signature]
Dyrektor Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego

Z-ca Dyrektora Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego

Wzór odpowiedzi na wniosek

Na podstawie art. 244 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.) informuję, iż złożony przez Pana/Panią wniosek zostanie załatwiony w następujący sposób/nie zostanie załatwiony.

Uzasadnienie

(faktyczne i prawne)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pouczenie*

Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

[Faint signature]
Andrzej...

[Faint signature]
Jadwiga...

RADCA PRAWNY *w przypadku odmownego załatwienia wniosku

[Signature]
mgr Jadwiga Sosulsko

Z-ca Dyrektora Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego

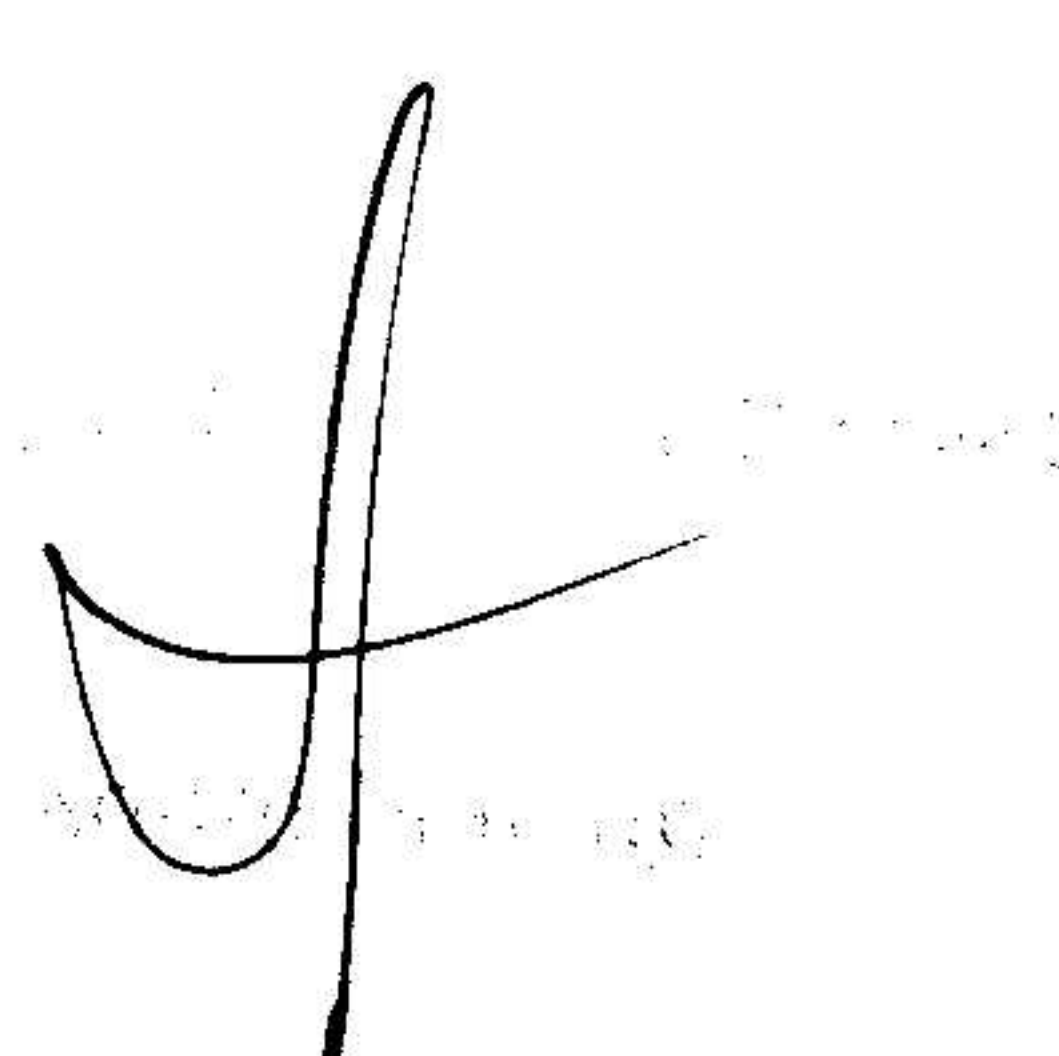
[Signature]
Dyrektor Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego
Marcin Ruszczyk

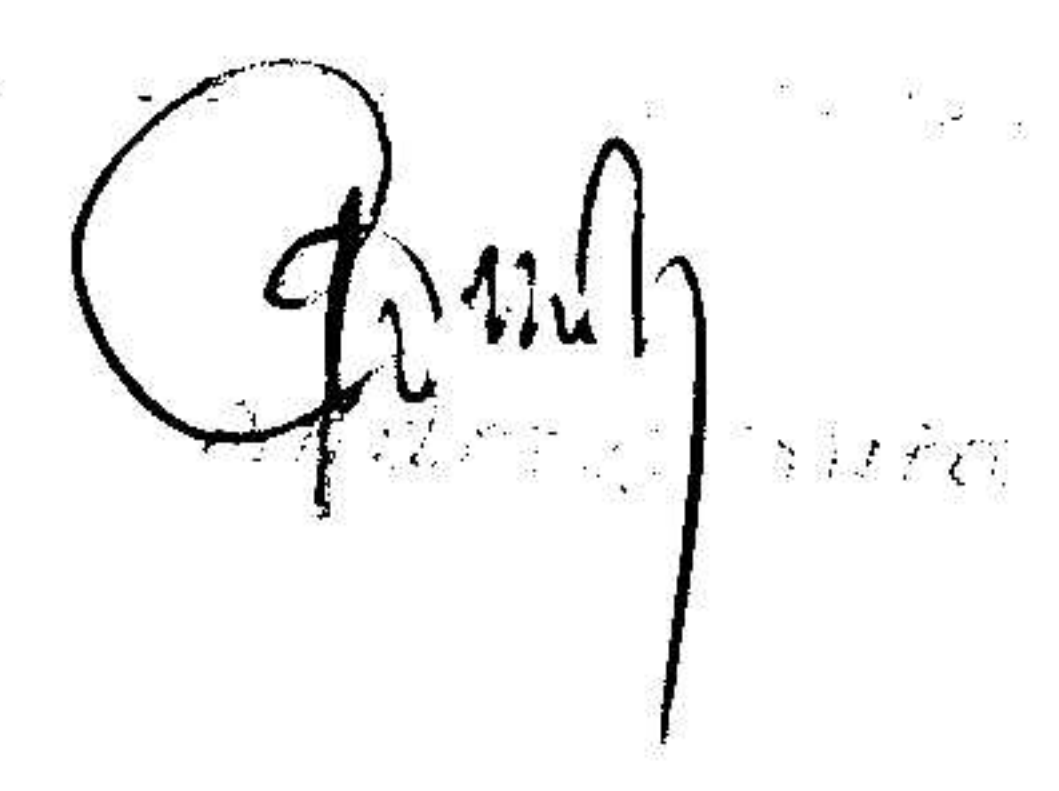
Przykładowe pismo zawiadamiające o przedłużeniu terminu odpowiedzi na skargę/wniosek

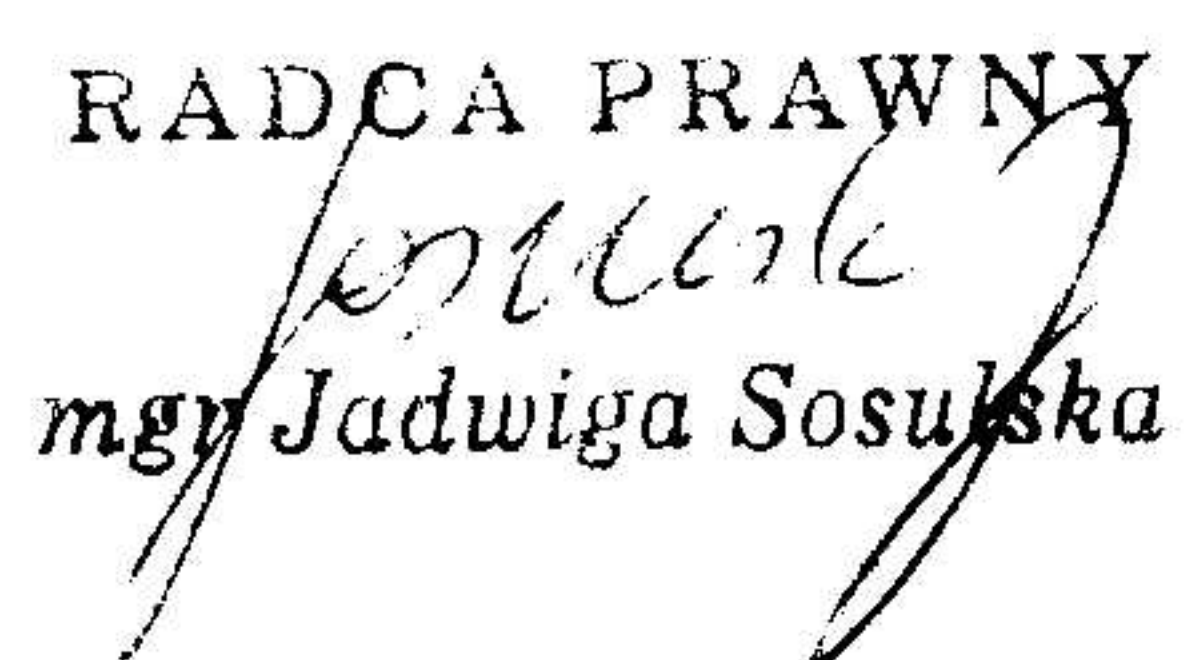
Na podstawie art. 36 § 1 w zw. z art. 237 § 4/ art. 245 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.) zawiadamiam o przedłużeniu terminu rozpatrzenia Pana/Pani skargi/wniosku dotyczącej(-ego).....

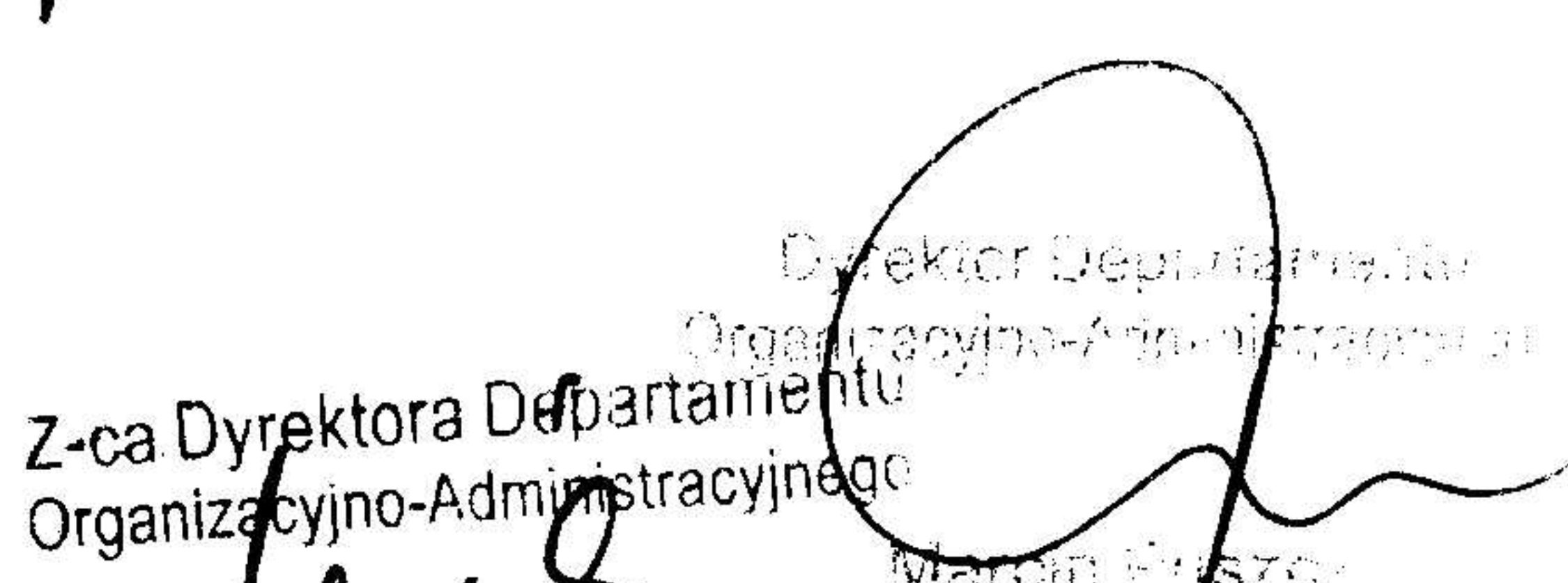
Uzasadnienie

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





RADCA PRAWNY

mgr Jadwiga Sosulska


Z-ca Dyrektora Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego
Dyrektor Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego
Marcin Pruszczyński