

Organizacja, przyjmowanie oraz rozpatrywania skarg i wniosków.

Kuratorium Oświaty w Kielcach

Kuratorium Oświaty w Kielcach jest częścią zespolonej administracji rządowej w województwie świętokrzyskim. W związku z powyższym w Kuratorium obowiązują procedury organizacji, przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków ustalone w Zarządzeniu Nr 89/2004 Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 28 grudnia 2004 r (w załączeniu).

Zarządzenie nr 89/2004 Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 28 grudnia 2004 roku

w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim, zespolonych służbach, inspekcjach, strażach wojewódzkich i jednostkach organizacyjnych podporządkowanych Wojewodzie.

Na podstawie art. 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn.zm.) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46) zarządza się co następuje:

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wojewoda, Wicewojewoda i Dyrektor Generalny Urzędu, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonych terminach, wcześniej uzgodnionych w sekretariatach, które zapewniają obsługę organizacyjno - techniczną tych przyjęć. Wojewoda przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od 1500 do 1600. Wicewojewoda i Dyrektor Generalny codziennie w godzinach pracy.
2. Dyrektorzy wydziałów (komórek równorzędnych), kierownicy zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorzy jednostek podporządkowanych Wojewodzie, przyjmują obywateli w ramach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach pracy, a pracownicy codziennie w godzinach pracy.
3. W przypadku, gdy poniedziałek jest dniem wolnym od pracy, przyjmowanie obywateli w sprawach o których mowa w § 1 ust. 2 odbywa się w następny dzień w godzinach pracy.
4. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Wojewodę, Wicewojewodę, Dyrektora Generalnego Urzędu, dyrektorów wydziałów/komórek równorzędnych Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, kierowników zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich, dyrektorów jednostek podporządkowanych Wojewodzie oraz pracowników, winny być podane do publicznej wiadomości.
5. W budynku Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, budynkach zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich, jednostek podporządkowanych Wojewodzie, należy w widocznym miejscu wywiesić trwale tablice informacyjne o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

§ 2

1. W Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim prowadzone są elektroniczne rejestry:
 - 1) Centralny Rejestr Skarg i Wniosków zwany dalej „CRSiW”;
 - 2) Wydziałowe Rejestry Skarg i Wniosków zwany dalej „WRSiW”.
2. CRSiW prowadzony jest przez Biuro Obsługi Klienta w Biurze Dyrektora Generalnego, które koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim.
3. WRSiW prowadzone są przez imiennie wyznaczonych pracowników wydziałów/komórek równorzędnych.

§ 3

1. Skargi i wnioski adresowane do:
 - 1) Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego podlegają rejestracji w CRSiW po uprzednim zarejestrowaniu w WRSiW;
 - 2) Wojewody, Wicewojewody, Dyrektora Generalnego i Biura Obsługi Klienta są bezzwłocznie przekazywane do właściwego wydziału (komórki równorzędnej) w celu nadania im dalszego biegu;
 - 3) wydziałów (komórek równorzędnych) po dokonaniu kwalifikacji przez dyrektorów w ciągu jednego dnia od daty wpływu powinny zostać zarejestrowane w WRSiW.
2. Pracownicy wyznaczeni do prowadzenia WRSiW są odpowiedzialni za:
 - 1) prawidłowe prowadzenie ewidencji i zapewnienie rejestracji w CRSiW;
 - 2) niezwłoczne doręczenie do Biura Obsługi Klienta kopii skargi a następnie kopii udzielonej na nią odpowiedzi;
 - 3) dopilnowanie terminów załatwiania skarg i wniosków;
 - 4) sygnalizowanie dyrektorowi o nieprawidłowościach w zakresie formalnego i merytorycznego załatwiania skarg i wniosków.

§ 4

Zespolone służby inspekcje i straże wojewódzkie oraz jednostki podporządkowane Wojewodzie prowadzą Rejestr Skarg i Wniosków wg załącznika nr 1. Przepisy § 3 ust. 2 pkt 1, 3 i 4 mają zastosowanie do tych jednostek.

§ 5

1. Skargi dotyczące:
 - 1) pracowników Urzędu wpływające do Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego są przekazywane do Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego, który jest odpowiedzialny za ich przyjęcie, rozpatrzenie i załatwienie;
 - 2) dyrektorów i zastępców dyrektorów wydziałów (komórek równorzędnych) oraz Zakładu Obsługi i Wojewódzkiego Ośrodka Informatyki – Terenowego Banku Danych

są rozpatrywane i załatwiane przez Dyrektora Generalnego przy pomocy Dyrektora Biura Dyrektora Generalnego;

- 3) kierowników zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich rozpatruje i załatwia Dyrektor Wydziału Prawnego i Nadzoru w ramach pełnionego nadzoru;
- 4) dyrektorów: Zarządu Świętokrzyskich i Nadnidziańskich Parków Krajobrazowych w Kielcach i Wojewódzkiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego w Modliszewicach rozpatruje i załatwia Dyrektor Wydziału Środowiska i Rolnictwa w ramach pełnionego nadzoru;
- 5) dyrektora Świętokrzyskiego Centrum Monitorowania Ochrony Zdrowia w Kielcach rozpatruje i załatwia Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej w ramach pełnionego nadzoru.

§ 6

Dyrektorzy wydziałów (komórek równorzędnych), sekretariaty Wojewody, Wicewojewody i Dyrektora Generalnego, kierownicy zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorzy jednostek podporządkowanych Wojewodzie, zobowiązani są do:

- 1) prowadzenia ewidencji obywateli zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków według wzoru stanowiącego załącznik nr 2;
- 2) przestrzegania wymogu sporządzania protokołu przyjęcia skarg i wniosków zgłaszanych ustnie załącznik nr 3.

II. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 7

Za formalno-prawną i merytoryczną stronę w przedmiocie kwalifikowania oraz prawidłowego i terminowego rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków odpowiedzialni są dyrektorzy wydziałów (komórek równorzędnych) Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, kierownicy zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorzy jednostek podporządkowanych Wojewodzie.

§ 8

Zobowiązuje się dyrektorów wydziałów (komórek równorzędnych) Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, kierowników zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorów jednostek podporządkowanych Wojewodzie do:

- 1) zlecenia załatwiania skarg i wniosków pracownikom o dużym zasobie wiedzy i doświadczenia;
- 2) wyciągania wniosków wynikających ze skarg, celem usprawnienia działalności jednostek organizacyjnych;
- 3) zwracania większej uwagi na właściwy stosunek do obywateli oraz podnoszenie kultury załatwiania ich spraw;
- 4) opracowania faktycznego i prawnego uzasadnienia odpowiedzi w przypadku negatywnego załatwiania skarg;

- 5) załatwiania skarg nie wymagających przeprowadzania postępowania wyjaśniającego niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni;
- 6) natychmiastowego nadawania biegu tym skargom i wnioskom, do rozpatrzenia których konieczne jest uzyskanie opinii lub niezbędnych danych od innych organów;
- 7) zwracania uwagi na przepis art. 237 § 2 Kpa przy załatwianiu skarg wnoszonych przez posłów, senatorów i radnych.

III. Nadzór i kontrola oraz odpowiedzialność za właściwe i terminowe załatwianie skarg i wniosków

§ 9

1. Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego oraz do Zakładu Obsługi i Wojewódzkiego Ośrodka Informatyki – Terenowego Banku Danych sprawuje Dyrektor Generalny przy pomocy dyrektora Biura Dyrektora Generalnego, który w tym celu:
 - 1) opracowuje roczną analizę sposobu załatwiania skarg i wniosków;
 - 2) opracowuje i przedkłada Wojewodzie Świętokrzyskiemu kwartalną informację o liczbie wpływających skarg i wniosków, sposobie ich załatwiania oraz na bieżąco informuje o występujących przypadkach nieterminowego lub niewłaściwego załatwiania skarg i wniosków obywateli. Informacja bieżąca winna określać przyczyny i osoby odpowiedzialne za występujące nieprawidłowości;
 - 3) przeprowadza kontrole przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do zespolonych służb, inspekcji, straży wojewódzkich, sprawuje Wydział Prawny i Nadzoru ŚUW.
3. Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do Zarządu Świętokrzyskich i Nadnidziańskich Parków Krajobrazowych w Kielcach i Wojewódzkiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego w Modliszewicach sprawuje Wydział Środowiska i Rolnictwa
4. Nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do Świętokrzyskiego Centrum Monitorowania Ochrony Zdrowia w Kielcach sprawuje Wydział Polityki Społecznej.

§ 10

Dyrektorzy wydziałów (komórek równorzędnych) Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, kierownicy zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorzy jednostek podporządkowanych Wojewodzie odpowiedzialni są za:

- 1) właściwe i terminowe rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków;
- 2) należytą organizację pracy oraz nadzór i kontrolę w tym zakresie;
- 3) podejmowanie środków zmierzających do likwidacji źródeł skarg, usprawnienia pracy i realizację słusznych wniosków obywateli we własnym zakresie, jak też w drodze przedstawiania wniosków właściwym organom;

- 4) należyte zbadanie problemu i przedsięwzięcie niezbędnych środków w przypadku stwierdzenia powtarzania się skarg dotyczących pewnego kręgu spraw lub określonych osób;
- 5) przeprowadzanie kontroli przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 11

1. Dyrektorzy wydziałów (komórek równorzędnych) Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, kierownicy zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorzy jednostek podporządkowanych Wojewodzie zobowiązani są do:
 - 1) organizowania i dokonywania systematycznych kontroli załatwiania skarg i wniosków obywateli;
 - 2) spowodowania, aby w protokołach z kontroli omawiana była sprawa merytorycznego załatwiania skarg i wniosków obywateli, ze szczególnym zwróceniem uwagi na:
 - a) źródła powstawania skarg oraz działania podejmowane w celu ich likwidacji,
 - b) sposób załatwiania skarg i wniosków, a w szczególności zwrócenie uwagi na to czy: badano wszystkie zarzuty zawarte w skargach, przeprowadzono wyczerpujące postępowanie wyjaśniające, sporządzono dokumenty z tego postępowania i czy udzielone odpowiedzi są pełne i zrozumiałe,
 - 3) przeprowadzania bieżących analiz materiałów zawartych w skargach i wnioskach obywateli, podejmowania działań w kierunku usunięcia przyczyn powstawania skarg;
 - 4) przekazywania dyrektorowi Biura Dyrektora Generalnego do dnia 15 stycznia każdego roku ocen załatwiania skarg i wniosków wg załączników nr nr 4 i 5 do niniejszego zarządzenia, które winny zawierać:
 - a) ocenę załatwiania skarg pod względem merytorycznym, szczególnie w zakresie prawidłowości przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego i pełnego wyjaśnienia zarzutów,
 - b) ocenę terminowości załatwiania skarg i wniosków oraz przyczyn ewentualnego niedotrzymania terminu, jak również wnioski, jakie wyciągnięto w stosunku do winnych,
 - c) ocenę wykonania wniosków dla likwidacji źródeł powstawania skarg,
 - d) charakterystykę ilościową i tematyczną przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.
2. Dane o których mowa w ust. 1 pkt. 4 kierownicy zespolonych służb, inspekcji, straży wojewódzkich oraz dyrektorzy jednostek podporządkowanych Wojewodzie przekazują Dyrektorowi Biura Dyrektora Generalnego za pośrednictwem dyrektorów wydziałów nadzorujących.

§ 12

Dokonywane przez dyrektorów wydziałów (komórek równorzędnych) analizy i oceny winny obejmować również przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w jednostkach koordynowanych przez dany wydział. Oceny powinny być poprzedzone kontrolą w organach i jednostkach organizacyjnych, których analiza i ocena dotyczy.

§ 13

1. W przypadku stwierdzenia niedociągnięć i uchybień w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, Dyrektor Biura Dyrektora Generalnego przedstawia Dyrektorowi Generalnemu ŚUW wnioski zmierzające do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości i wyciągnięcia sankcji w stosunku do winnych powstałych zaniedbań.
2. Wnioski w tym przedmiocie Wojewodzie przedkładają:
 - a) Dyrektor Wydziału Prawnego i Nadzoru w odniesieniu do służb inspekcji i straży,
 - b) Dyrektor Wydziału Środowiska i Rolnictwa w odniesieniu do Zarządu Świętokrzyskich i Nadnidziańskich Parków Krajobrazowych w Kielcach i Wojewódzkiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego w Modliszewicach,
 - c) Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej w odniesieniu do Świętokrzyskiego Centrum Monitorowania Ochrony Zdrowia w Kielcach.

§ 14

Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorom wydziałów (komórek równorzędnych) Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, kierownikom zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich oraz dyrektorom jednostek podporządkowanych Wojewodzie.

§ 15

Traci moc Zarządzenie Nr 26/2002 Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 9 kwietnia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim, zespolonych służbach, inspekcjach, strażach wojewódzkich i jednostkach organizacyjnych podporządkowanych Wojewodzie.

*Załącznik Nr 1
do zarządzenia Nr 89/04
Wojewody Świętokrzyskiego
z dnia 28 grudnia 2004 r.*

CENTRALNY REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

<i>Nr porządkow y</i>	<i>Data wpływu skargi, wniosku</i>	<i>Od kogo otrzymano skargę, wniosek (imię i nazwisko, miejscowość, nazwa instytucji, adres)</i>	<i>Przedmiot skargi, wniosku</i>	<i>Termin załatwienia</i>	<i>Komórka załatwiając a</i>	<i>Data załatwienia</i>	<i>Sposób załatwienia</i>	<i>Kogo zawiadomiono</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr 89/04
Wojewody Świętokrzyskiego
z dnia 28 grudnia 2004 r.**

***Ewidencja skarg i wniosków obywateli zgłaszających się do wydziałów świętokrzyskiego urzędu wojewódzkiego,
zespolonych służb, inspekcji i straży wojewódzkich i jednostek podporządkowanych wojewodzie***

<i>Lp.</i>	<i>Data przyjęcia</i>	<i>Imię i nazwisko</i>	<i>Przedmiot sprawy</i>	<i>Komu przydzielono do załatwienia</i>	<i>Nr w Wydziałowym Rejestrze Skarg i Wniosków (dot. ŚUW) w odniesieniu do służb, inspekcji i straży Nr w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków</i>
1	2	3	4	5	6

*Załącznik Nr 3
do zarządzenia Nr 89/04
Wojewody Świętokrzyskiego
z dnia 28 grudnia 2004 r.*

PROTOKÓŁ
przyjęcia podania – skargi – wniosku wniesionego(ej) ustnie

w dniur. w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w Kielcach
Ob.....

zamieszkały(a) w ul.....Nr.....

wnosi ustnie do protokołu następujące podanie – skargę wniosek

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Na stronie protokołu w wierszu.....

- Skreślono wyrazy.....
- Wpisano wyrazy.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

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

**Załącznik Nr 4
do zarządzenia Nr 89/04
Wojewody Świętokrzyskiego
z dnia 28 grudnia 2004 r.**

***Zestawienie przyjęć obywateli w ramach skarg i wniosków
przez pracowników i kierownictwo jednostek organizacyjnych***

<i>Lp.</i>	<i>Wyszczególnienie</i>	<i>Ilość przyjętych obywateli</i>	
		<i>Ogółem</i>	<i>w tym przez kierownictwo jednostek organizacyjnych</i>
1	2	3	4
1.	Skargi		
2.	Wnioski		
	Razem:		

Załącznik Nr 5
do zarządzenia Nr 89/04
Wojewody Świętokrzyskiego
z dnia 28 grudnia 2004 r.

ZESTAWIENIE SPOSOBU ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Wyszczególnienie	Rozpatrzone z poprzedniego okresu sprawozdawczego						Rozpatrzone wyłącznie w okresie sprawozdawczym (dot. Spraw, które wpłynęły w tym okresie)		sposób załatwienia (z rubr. 11)			Przeteterminowano ogółem z rubryk 10+11	Pozostało do załatwienia		
		ogółem	przekazano wg właściwości	pozytywny	negatywny	inny	w tym przeteterminowano	Ogółem z rubryk 10+11	w tym:		pozytywny	negatywny		inny	ogółem	w tym przeteterminowanych
									przekazano wg właściwości	załatwiono we własnym zakresie						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Skargi															
2.	Wnioski															
	Razem:															