

ZARZĄDZENIE NR 15

GENERALNEGO DYREKTORA DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD

z dnia 25. maja 2020 r.

w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad

Na podstawie § 5 ust. 2 pkt 1 załącznika do zarządzenia Nr 36 Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z dnia 4 grudnia 2018 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad w związku z art. 18 ust. 1 i 2, art. 18a ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 470) oraz art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 i 695), zarządza się co następuje:

§ 1. W Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad, zwanej dalej „GDDKiA” ustala się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2. Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, o której mowa w § 1 stosuje się do rozpatrywania skarg i wniosków w rozumieniu art. 227 i art. 241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego.

§ 3. 1. Kierownik komórki organizacyjnej właściwej do spraw skarg i wniosków w Centrali GDDKiA i w każdym z oddziałów GDDKiA, lub pracownik upoważniony przez Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad, nadzoruje i koordynuje procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w GDDKiA, w tym dokonuje oceny terminowości rozpatrywania skarg i wniosków oraz przekazuje ponaglenia w sprawach niezłatwionych w terminie.

2. Komórki organizacyjne Centrali GDDKiA oraz oddziały GDDKiA, przekazują do komórki organizacyjnej właściwej do spraw skarg i wniosków w Centrali lub w oddziale

GDDKiA, kopie odpowiedzi udzielonych w sprawach skarg i wniosków, przekazanych im przez tę komórkę do rozpatrzenia.

3. Komórki organizacyjne właściwe do spraw skarg i wniosków prowadzą Rejestr Skarg i Wniosków, dostępny w systemie teleinformatycznym, który został wprowadzony zarządzeniem Nr 42 Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z dnia 17 grudnia 2019 r. w sprawie elektronicznego zarządzania dokumentacją w Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad, zmienionym zarządzeniem Nr 10 Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z dnia 19 marca 2020 r.

4. Oddziały GDDKiA, w których nie wdrożono procedury zarządzania dokumentacją z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego, prowadzą Rejestr Skarg i Wniosków, według wzoru, stanowiącego załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 4. Komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków w Centrali GDDKiA opracowuje i przedkłada jednostce nadzorującej - Departamentowi Kontroli w Ministerstwie Infrastruktury, roczne sprawozdania statystyczne i analityczne z przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 5. 1. Zobowiązuje się Dyrektorów oddziałów GDDKiA, do wskazania kierownikowi komórki organizacyjnej właściwej do spraw skarg i wniosków w Centrali GDDKiA, komórki odpowiedzialnej za koordynację rozpatrywania skarg i wniosków w każdym z oddziałów GDDKiA, w terminie 7 dni od dnia wejścia w życie zarządzenia.

2. Oddziały GDDKiA, mają obowiązek bezzwłocznie informować na piśmie komórkę właściwą do spraw skarg i wniosków w Centrali GDDKiA, o wszelkich zmianach dotyczących komórki odpowiedzialnej za koordynację rozpatrywania skarg i wniosków w oddziałach GDDKiA.

§ 6. 1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia, stosuje się przepisy dotychczasowe dotyczące przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w GDDKiA.

2. Wszystkie dotychczasowe zarządzenia w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wprowadzone w oddziałach GDDKiA, tracą ważność z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia.

§ 7. Traci moc zarządzenie Nr 12 Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z 20 kwietnia 2009 r. w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad, zmienione zarządzeniem Nr 86

Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z dnia 30 grudnia 2009 r. oraz zarządzeniem Nr 1 Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z dnia 4 stycznia 2010 r.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



**GENERALNY DYREKTOR
DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD**

p.s. GENERALNY DYREKTOR
DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD
Tomasz Jankowski

Załączniki do zarządzenia Nr 15..
Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad
z dnia*25 maja*..... 2020 r.

Załącznik nr 1

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W GDDKiA**

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do GDDKiA pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu oraz za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu administracji publicznej, utworzoną na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 346, z późn. zm).

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

3. Jeżeli w skardze lub wniosku nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

4. Jeżeli skarga lub wniosek nie czyni zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach prawa lub nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy wezwać wnoszącego do usunięcia braków w terminie siedmiu dni z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 2. Informacja dotycząca przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, umieszczona jest na tablicy informacyjnej w holu głównym w siedzibie Centrali GDDKiA i w siedzibie każdego z oddziałów GDDKiA.

Rozdział 2

Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków

§ 3. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Centrali GDDKiA i oddziałach GDDKiA należy do komórek organizacyjnych właściwych do spraw skarg i wniosków.

§ 4. 1. Składane do GDDKiA pisma posiadające znamiona skargi lub wniosku punkty kancelaryjne przekazują bezpośrednio do komórki organizacyjnej właściwej do spraw skarg i wniosków, w celu ich zarejestrowania i nadania właściwego biegu.

2. Skargi i wnioski skierowane bezpośrednio do:

- 1) Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad,
- 2) Zastępców Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad, bądź innych przedstawicieli Kierownictwa w rozumieniu zarządzenia w sprawie podziału zadań w ramach Kierownictwa GDDKiA,
- 3) Dyrektora Generalnego GDDKiA,
- 4) Dyrektorów oddziałów GDDKiA i ich Zastępców lub
- 5) komórek organizacyjnych GDDKiA

- powinny być przekazane do komórki organizacyjnej właściwej do spraw skarg i wniosków, w celu ich zarejestrowania.

§ 5. 1. Komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków prowadzi Rejestr Skarg i Wniosków, o którym mowa w § 3 zarządzenia.

2. Zarejestrowaną i wstępnie przeanalizowaną skargę lub wniosek, komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków przekazuje do właściwej rzeczowo komórki organizacyjnej Centrali lub oddziału GDDKiA lub przesyła w przypadku, gdy GDDKiA nie jest organem właściwym, do organu właściwego, celem rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi skarżącemu lub wnioskującemu.

§ 6. W przypadku, gdy komórka organizacyjna Centrali lub oddziału GDDKiA, do której przekazano, celem rozpatrzenia skargę lub wniosek, uzna się za niewłaściwą do ich rozpoznania, niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek do właściwej komórki

organizacyjnej Centrali lub oddziału GDDKiA albo do organu właściwego, celem rozpatrzenia, informując jednocześnie komórkę właściwą do spraw skarg i wniosków o podjętych działaniach.

§ 7. W sytuacji, gdy do rozpoznania przekazanej skargi lub wniosku konieczne jest uzyskanie stanowiska innej komórki organizacyjnej w Centrali lub oddziale GDDKiA, komórka organizacyjna w Centrali lub oddziale GDDKiA, której komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków przekazała sprawę do rozpatrzenia, zwraca się do właściwych komórek organizacyjnych w Centrali lub oddziale GDDKiA, z wnioskiem o udzielenie niezbędnych informacji w danej sprawie.

§ 8. 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, w odpowiedzi na tę skargę, można podtrzymać swoje dotychczasowe stanowisko, zawiadamiając o tym komórkę organizacyjną właściwą do spraw skarg i wniosków.

§ 9. 1. Komórka organizacyjna właściwa do spraw skarg i wniosków w piśmie przewodnim (przekazującym skargę lub wniosek do rozpatrzenia) przypomina o terminie załatwienia skarg i wniosków oraz zobowiązuje zarówno komórki organizacyjne w Centrali, jak i w oddziałach GDDKiA, do przekazania jej kopii udzielonych odpowiedzi lub informacji o sposobie ich załatwienia.

2. Skargi i wnioski przekazane przez komórkę organizacyjną właściwą do spraw skarg i wniosków do innych komórek organizacyjnych GDDKiA, powinny być tam zarejestrowane i przechowywane oddzielnie od innych spraw, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania.

Rozdział 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 10. Komórki organizacyjne GDDKiA rozpatrują skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, od dnia wpływu skargi lub wniosku do GDDKiA.

§ 11. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę 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 czternastu dni od dnia jej wpływu do GDDKiA.

§ 12. Komórki organizacyjne Centrali lub oddziału GDDKiA, które na otrzymaną do załatwienia skargę lub wniosek nie mogą udzielić odpowiedzi, w przewidzianym w przepisach terminie jednego miesiąca, są obowiązane do powiadomienia o tym skarżącego lub wnioskodawcę, z podaniem przyczyn zwłoki oraz wskazaniem dodatkowego terminu załatwienia sprawy, zawiadamiając o tym komórkę organizacyjną właściwą do spraw skarg i wniosków.

Wzór rejestru skarg i wniosków wpływających do GDDKiA

Lp.	Dane sprawy			Wnoszący sprawę		Przedmiot sprawy			Przebieg sprawy (komu przekazano do załatwienia, kolejne pisma w sprawie)	Załatwienie sprawy				Uwagi
	data wpływu	sposób wniesienia	skarga (S) lub wniosek (W)	imię i nazwisko (nazwa instytucji)	adres	opis sprawy	problematyka zgodnie z kategoriami określonymi przez Ministerstwo Infrastruktury	problematyka zgodnie z podkategoriami określonymi przez Ministerstwo Infrastruktury		sposób załatwienia sprawy	negatywne (N), pozytywne (P) lub inne (I) załatwienia sprawy	ustawowy lub wskazany termin na załatwienie sprawy	data przekazania odpowiedzi skarżącemu lub wnioskującemu	