

ZARZĄDZENIE NR 164 /2020

Z DNIA 31 grudnia 2020 r.

Dyrektora Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie

w sprawie organizacji przyjmowania i ewidencjonowania skarg, wniosków.

Na podstawie art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2020r., poz. 256 z późn. zm.), §3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5 poz.46) oraz §4 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie wprowadzonej uchwałą Nr 35/1/2019 Zarządu Powiatu w Olsztynie z dnia 25 czerwca 2019r., zarządzam się co następuje:

§1

Wprowadzam instrukcję przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowej Służbie Drogowej w Olsztynie, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2

Wykonanie Zarządzenia powierzam Kierownikom Działów i Odwodów Drogowych Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie oraz pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach.

§3

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia powierzam Kierownikowi Działu Organizacyjnego.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2021 roku.

DYREKTOR  
  
Dariusz Jasiński

## **Instrukcja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowej Służbie Drogowej w Olsztynie**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszej instrukcji sformułowania oznaczają:
  - 1) Instrukcja – Instrukcję przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowej Służbie Drogowej w Olsztynie;
  - 2) Powiatowa Służba Drogowa w Olsztynie – PSD w Olsztynie lub jednostka
  - 3) komórka organizacyjna – Dział, Obwód lub samodzielne stanowisko pracy w PSD w Olsztynie;
  - 4) Dział Organizacyjny i BHP – Dział DO;
  - 5) Kierownicy Działów – Kierownicy Działów, Odwodów, samodzielne stanowiska pracy
  - 6) Instrukcja Kancelaryjna – Instrukcję Kancelaryjną wprowadzona Zarządzeniem nr 1/2016 Dyrektora Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie z dnia 8 lutego 2016.
  - 7) Kodeks Postępowania Administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tj. Dz. U. z 2020r., poz. 256 z późn. zm.);

### **§2**

#### **Przyjmowanie skarg, wniosków**

1. Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków w PSD w Olsztynie jest Dyrektor.
2. Skargi i wnioski dotyczące działalności PSD w Olsztynie przyjmowane są w dni powszednie w godzinach od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>.
3. Dyrektor Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 10<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>.
4. Informację o miejscu przyjęć wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków umieszcza się w punktach informacyjnych PSD w Olsztynie i Obwodów Drogowych. Informacja stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej Instrukcji.
5. W jednostce koordynowaniem rozpatrywania skarg i wniosków zajmuje się Dział Organizacyjny i BHP.
6. Skargi i wnioski skierowane do Dyrektora winny być niezwłocznie przekazane do Działu DO, celem zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków.
7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, telefaksem, pocztą elektroniczną, elektroniczną skrzynką podawczą – ePUAP, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu przyjęcia skargi stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji.
8. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, w którym zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko /nazwę/ i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
9. Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
10. Przyjmowanie stron w sprawie skarg i wniosków zgłaszanych ustnie do protokołu powinno odbywać się w obecności drugiego pracownika – protokolanta.
11. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
12. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
13. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy,

- należy zebrać niezbędne materiały. W tym celu można zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
14. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
  15. Informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi.
  16. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnosząc skargę lub wniosek.
  17. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
  18. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.
  19. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
  20. Właściwy organ zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego temu organowi przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

### §3

#### Klasyfikacja skarg i wniosków

1. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, 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 ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

### §4

#### Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

1. Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien sprawę załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
2. O każdorazowym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin załatwienia sprawy, pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
3. Posłowie na Sejm RP, senatorowie lub radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do załatwienia, 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. Skarga lub wniosek złożone lub przekazane przez redakcje prasowe, radiowe lub telewizyjne oraz organizacje społeczne podlega rozpatrzeniu w trybie niniejszej Instrukcji.
5. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających wyjaśnieniu przez różne Działy jednostki, każdy wyjaśnia sprawę w zakresie należącym do jego właściwości i przekazuje niezwłocznie wyjaśnienia do Działu DO.
6. Dział DO przekazuje sprawy do komórek organizacyjnych za pokwitowaniem odbioru.
7. Kierownicy Działów zobowiązani są do zapewnienia sprawnej organizacji pracy związanej z załatwianiem skarg i wniosków, gwarantującej zachowanie ustawowych terminów ich załatwiania.

## §5

### Sposób udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski

1. Wszystkie sporządzone pisemne odpowiedzi / rozstrzygnięcia w sprawach skarg i wniosków powinny być niezwłocznie kierowane do Dyrektora, z zachowaniem zasad instrukcji kancelaryjnej oraz wewnętrznych procedur wykonywania czynności kancelaryjnych w PSD w Olsztynie.
2. Działy przekazują wyjaśnienia, dokumenty i inne informacje dotyczące sposobu załatwienia skargi lub wniosku pisemnie do Działu DO, z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych.
3. Wyjaśnienia i informacje podpisują Kierownicy Działów.
4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżący.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - 2) wskazanie, w jaki sposób została załatwiona (pozytywnie lub negatywnie),
  - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku; lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
  - 4) Zawiadomienie o odmownym załatwieniu sprawy powinno zawierać obowiązkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
  - 5) W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko w sprawie z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania strony.
  - 6) Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 działu VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
  - 7) Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 Kodeksu Postępowania Administracyjnego albo wskazanym w zawiadomieniu

## §6

### Sposób przechowywania dokumentacji

1. Oryginały skarg i wniosków przechowuje Dział Organizacyjny i BHP i rejestruje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Teczkę rzeczową oraz ewidencję dla skarg i wniosków wpływających do PSD w Olsztynie prowadzi się w sekretariacie Działu DO.

3. Dokumenty wynikające ze współpracy w zakresie skarg i wniosków, komórki organizacyjne przekazują do teczki akt sprawy prowadzonej przez Dział DO, który nadaje numer sprawy.
4. Dopuszcza się przechowywanie w komórkach organizacyjnych kopii, kserokopii, duplikatu dokumentów przekazanych do Działu DO. Dokumenty te należy zakwalifikować jako dokumentacja kategorii archiwalnej „Bc” – dokumentacja niearchiwalna, wtórna.

### §7

#### **Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków**

1. Nadzór oraz bieżącą kontrolę nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg i wniosków powierza się Kierownikowi Działu do którego została skierowana sprawa.
2. Pracownik dokonujący rejestracji skarg i wniosków w Dziale DO, dokonuje rocznej analizy rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Przeprowadzoną analizę, po zatwierdzeniu przez Kierownika Działu DO przekazują się dla Dyrektora, do końca stycznia roku następującego po roku sprawozdawczym.

DYREKTOR  
  
Dariusz Jasiński

## INFORMACJA W SPRAWIE PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Powiatowa Służba Drogowa w Olsztynie uprzejmie informuje, że **Skargi i wnioski** dotyczące działalności PSD w Olsztynie przyjmowane są w dni powszednie w godzinach **od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>**.
2. **Dyrektor Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie** przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach **od 10<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>** po uprzednim uzgodnieniu terminu spotkania.
3. Skargi i wnioski związane z funkcjonowaniem Powiatowej Służby Drogowej w Olsztynie są przyjmowane i rozpatrywane w trybie przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego - Dział VIII oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r., (Dz. U. z 2002 Nr 5 poz. 46, w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków).
4. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie należy przesłać na adres:  
**Powiatowa Służba Drogowa w Olsztynie, ul. Cementowa 3, 10-429 Olsztyn, tel. (89) 535 66 30**  
bądź składać do Kancelarii PSD w Olsztynie ( w godzinach urzędowania) pok. Nr 407 na VI piętrze.
5. **Skargi i wnioski wnoszone faksem należy przysyłać pod nr (89) 535 66 40**
6. **Skargi i wnioski wnoszone w formie elektronicznej na adres e-mail:**  
*psd@powiat-olsztynski.pl*  
**oraz przez elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP**  
**powinny być opatrzone ważnym podpisem elektronicznym.**
7. **Skargi i wnioski powinny zawierać:**
  - imię, nazwisko (nazwę)
  - adres zamieszkania (siedziby) wnoszącego skargę lub wniosek
  - zwięzła treść przedmiotu skargi/wniosku.

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

DYREKTOR  
  
Dariusz Jasiński

.....  
Oznaczenie organu

.....  
Miejscowość, data

.....  
Adres

**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia ustnie wniesionej skargi/wniesionego wniosku**

Dnia ..... w Powiatowej Służbie Drogowej w Olsztynie stawił się /oznaczenie wnoszącego skarg lub /wniosek w zakresie jego imienia, nazwiska oraz adresu zamieszkania/, który oświadczył, że wnosi ustnie skargę/wniosek w przedmiocie /określenie przedmiotu wnoszonej skargi lub wnoszonego wniosku/ o następującej treści:

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

(zwięzły opis sprawy)

Skarżący/Wnioskodawca załącza do protokołu następujące dokumenty:

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

Protokół został odczytany wnoszącemu skargę/wniosek.

Protokół sporządzono w oparciu o przepis § 6 rozporządzenia Rady Ministrów z 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46), który stanowi, że "1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. 2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy".

.....  
(podpis przyjmującego skargę lub wniosek)

.....  
(podpis skarżącego lub wnioskodawcy)

### Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych

**W związku z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych RODO):**

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Powiatowa Służba Drogowa w Olsztynie, 10-429 Olsztyn, ul. Cementowa 3, tel. 89 535 66 30, e-mail: [psd@powiat-olsztynski.pl](mailto:psd@powiat-olsztynski.pl)
2. Osobą udzielającą wyjaśnień w zakresie ochrony danych osobowych jest Inspektor Ochrony Danych, z którym można kontaktować się za pomocą poczty elektronicznej e-mail: [iod\\_psd@powiat-olsztynski.pl](mailto:iod_psd@powiat-olsztynski.pl) lub na adres korespondencyjny Administratora danych.
3. Celem przetwarzania Pana/Pani danych osobowych **jest rozpatrzenie skarg i wniosków.**
4. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w związku z ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.
5. Odbiorcami Pana/Pani danych osobowych są przede wszystkim organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej w zakresie i w celach, które regulują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
6. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
7. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres 25 lat, liczonych od roku następującego, po roku w którym skargę rozpatrzono.
8. Posiada Pan/Pani prawo do dostępu do danych osobowych/ sprostowania danych osobowych/ żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych/ wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa)
9. Jeżeli przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych odbywa się na podstawie zgody ma Pan/Pani prawo do cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
10. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest:
  - **wymogiem ustawowym** i jest Pan/Pani zobowiązania do ich podania, w sytuacji gdy przesłankę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa. Konsekwencją nie podania danych osobowych jest brak możliwości osiągnięcia celu, jakim jest spełnienie ciążącego obowiązku prawnego na Administratorze.
11. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą podlegać profilowaniu.