

ZARZĄDZENIE Nr 12

GENERALNEGO DYREKTORA DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD

z dnia 20 kwietnia 2009 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 1 i 2, art. 18a ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 19, poz. 115, z późn. zm.¹⁾) oraz art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.²⁾), zarządza się, co następuje:

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

§ 2. Dyrektorzy oddziałów Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad zobowiązani są do opracowania i wdrożenia, w oddziałach Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad, zwanych dalej „oddziałem GDDKiA” procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w terminie jednego miesiąca od dnia wejścia w życie niniejszego zarządzenia

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

¹⁾ Zmiany do ustawy zostały opublikowane w Dz. U. z 2007 r. Nr 23, poz. 136 i Nr 192, poz. 1381, z 2008 r. Nr 54, poz. 326, Nr 218, poz. 1391 i Nr 227, poz. 1505 oraz z 2009 r. Nr 19, poz. 100 i 101.

²⁾ Zmiany do ustawy zostały opublikowane w Dz. U. z 2001 r. Nr 49, poz. 509, z 2002 r. Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 169, poz. 1387, z 2003 r. Nr 130, poz. 1188 i Nr 170, poz. 1660, z 2004 r. Nr 162, poz. 1692, z 2005 r. Nr 64, poz. 565, Nr 78, poz. 682 i Nr 181, poz. 1524 oraz z 2008 r. Nr 229, poz. 1539.

§ 4. 1. Dyrektor Biura Generalnego Dyrektora w centrali GDDKiA lub pracownik upoważniony przez Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad nadzoruje i koordynuje procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w centrali GDDKiA i oddziałach GDDKiA, w tym dokonuje kontroli terminowości rozpatrywania skarg i wniosków oraz wysyła ponaglenia w sprawach niezakończonych w terminie.

2. Komórki organizacyjne centrali GDDKiA oraz oddziały GDDKiA przesyłają do Biura Generalnego Dyrektora w Centrali GDDKiA, zwanego dalej „BGD”, kopie odpowiedzi udzielonych w sprawach skarg i wniosków przekazanych im przez BGD do rozpatrzenia.

3. Oddziały GDDKiA przesyłają w formie elektronicznej do BGD kwartalnie odpowiednio, w terminie do piętnastego kwietnia, lipca, października i stycznia każdego roku, rejestry skarg i wniosków wpływających do oddziałów GDDKiA.

4. Wzór rejestru skarg i wniosków, o którym mowa w ust. 3, określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

5. BGD opracowuje i przedkłada jednostce nadzorującej - Departamentowi Kontroli w Ministerstwie Infrastruktury, roczne (zbiorcze obejmujących również oddziały GDDKiA) sprawozdania statystyczne i analityczne (opisowe) z przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

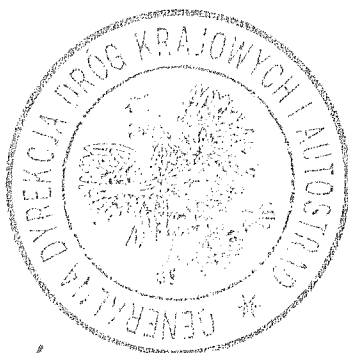
6. Schemat procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, określa załącznik nr 3 do zarządzenia.

§ 5. Traci moc zarządzenie Nr 28 Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad z dnia 26 września 2007 r. w sprawie ustalenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

pod nadzorem
formalno-prawnym
Naczelnik Wydziału Legislacji

Zb. Milek
mgr Zbigniew Milek
16.04.2009r.



**GENERALNY DYREKTOR
DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD**

p.o. GENERALNY DYREKTOR
DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD

Lech Witecki

Biuro Generalnego Dyrektora
DYREKTOR

Andrzej Mańkiewicz
PRZECZNIK PRASOWY

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W CENTRALI GENERALNEJ DYREKCJI DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad, zwanej dalej „GDDKiA” pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole, o którym mowa w ust. 2, zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. 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.
5. 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.
6. Informacja dotycząca pracowników wyznaczonych do przyjmowania skarg i wniosków oraz dotycząca przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, umieszczona jest na tablicy informacyjnej w holu głównym centrali GDDKiA w siedzibie przy ul. Żelaznej 59 w Warszawie.

§ 2. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w centrali GDDKiA należy do stanowiska do spraw skarg i wniosków w Biurze Generalnego Dyrektora, zwanego dalej „BGD”.

2. Składane do centrali GDDKiA pisma posiadające znamiona skargi lub wniosku kancelaria przekazuje bezpośrednio do BGD, w celu ich zarejestrowania i nadania właściwego biegu.
3. Skargi i wnioski skierowane bezpośrednio do Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad, Zastępców Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad, Dyrektora Generalnego GDDKiA lub komórek organizacyjnych centrali GDDKiA powinny być przekazane do BGD, w celu ich zarejestrowania.
4. Pracownik, któremu powierzono stanowisko do spraw skarg i wniosków w BGD prowadzi rejestr skarg i wniosków, wpływających do centrali GDDKiA.
5. Zarejestrowaną i wstępnie przeanalizowaną skargę lub wniosek przekazuje się do właściwej rzeczowo komórki organizacyjnej w centrali GDDKiA, właściwego 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 GDDKiA lub oddział GDDKiA, do których przekazano celem rozpatrzenia skargę lub wniosek, uzna się za niewłaściwą do ich rozpatrzenia, niezwłocznie przekazuje skargę lub wniosek do właściwej komórki organizacyjnej centrali GDDKiA, oddziału GDDKiA lub organu właściwego, celem rozpatrzenia, informując jednocześnie BGD o podjętych działaniach.
7. W sytuacji, gdy do rozpatrzenia przekazanej skargi lub wniosku, konieczne jest uzyskanie stanowiska innej komórki organizacyjnej centrali GDDKiA lub oddziału GDDKiA, komórka organizacyjna centrali GDDKiA lub oddział GDDKiA, którym BGD przekazało sprawę do rozpatrzenia, zwraca się do właściwych komórek organizacyjnych centrali GDDKiA lub oddziałów 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 stanowisko, zawiadamiając o tym BGD.
9. BGD w piśmie przewodnim (przekazującym skargę, wniosek do rozpatrzenia) przypomina o terminie załatwienia skarg i wniosków oraz zobowiązuje zarówno komórki organizacyjne centrali GDDKiA, jak i oddziały GDDKiA do przekazania BGD kopii udzielonej odpowiedzi lub informacji o sposobie ich załatwienia.

10. Przekazane do komórek organizacyjnych centrali GDDKiA lub oddziałów GDDKiA skargi i wnioski powinny być tam zarejestrowane i przechowywane oddzielnie od innych spraw, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania.

§ 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

1. Komórka organizacyjna centrali GDDKiA lub oddział GDDKiA rozpatrują skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca, od dnia wpływu skargi lub wniosku do centrali GDDKiA.
2. 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 centrali GDDKiA.
3. Komórka organizacyjna centrali GDDKiA lub oddział GDDKiA, które na otrzymaną do załatwienia skargę lub wniosek nie mogą udzielić w przewidzianym w przepisach terminie jednego miesiąca odpowiedzi zobowiązani są do powiadomienia o powyższym skarżącego lub wnioskodawcę, z podaniem przyczyn zwłoki oraz wskazaniem dodatkowego terminu załatwienia sprawy, zawiadamiając o tym BGD.

Schemat procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

