

Zatwierdzam:

  
Dyrektor Generalny  
Krajowego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
Jacek Jazur  
07.06.2011

**INSTRUKCJA  
W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG  
I WNIOSKÓW  
W KRAJOWYM ZARZĄDZIE GOSPODARKI WODNEJ**

§ 1

Instrukcja reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w Krajowym Zarządzie Gospodarki Wodnej, zwanym dalej „KZGW” z zachowaniem i przestrzeganiem przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.46).

§ 2

Interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków przyjmują w KZGW

1. Prezes KZGW, w każdy poniedziałek w godzinach 15<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym z sekretariatem Prezesa KZGW.
2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych lub ich zastępcy w każdy poniedziałek w godzinach urzędowania po uzgodnieniu z sekretariatem komórki organizacyjnej.
3. Biuro Administracyjno - Prawne codziennie, w godzinach urzędowania, niezależnie od terminów przyjęć pozostałych komórek organizacyjnych po uzgodnieniu z sekretariatem biura.

§ 3

Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości w formie wywieszki w widocznym miejscu przy każdym z wejść do siedziby urzędu, w miejscu urzędowania dyrektorów komórek organizacyjnych KZGW, na stronie internetowej KZGW oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.



#### § 4

1. Skargi i wnioski wpływające do KZGW ewidencjonuje się w centralnym rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez Biuro Administracyjno – Prawne według wzoru określonego w załączniku nr 1.
2. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do sekretariatów członków kierownictwa i komórek organizacyjnych KZGW oraz składane w ramach przyjęć, o których mowa w § 2 ust. 1, 2 i 3, przekazuje się niezwłocznie do Biura Administracyjno - Prawnego, celem zarejestrowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków.
3. Sekretariat Kierownictwa Urzędu oraz sekretariaty departamentów i biur KZGW prowadzą ewidencję (rejestr) zgłaszających się do nich interesantów w ramach skarg i wniosków, wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

#### § 6

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności komórek organizacyjnych KZGW rozpatruje Dyrektor Generalny Urzędu.
2. Biuro Administracyjno - Prawne przedkłada skargę lub wniosek w sprawach określonych w ust. 1 wraz z aktami sprawy do Dyrektora Generalnego.
3. Dokumenty w zakresie sposobu załatwienia skargi lub wniosku określonych w ust. 1 są ewidencjonowane w Biurze Administracyjno - Prawnym.

#### § 7

1. Skargi i wnioski, inne niż wymienione w § 6 ust. 1, Biuro Administracyjno - Prawne przekazuje właściwym komórkom organizacyjnym KZGW.
2. Skarga niewłaściwie skierowana do rozpatrzenia przez daną komórkę organizacyjną jest niezwłocznie przekazywana zgodnie z właściwością, o czym informuje się Biuro Administracyjno-Prawne.
3. Skargi na Dyrektorów Regionalnych Zarządów Gospodarki Wodnej załatwiane są zgodnie z „Procedurami w zakresie nadzoru nad działalnością dyrektorów regionalnych zarządów gospodarki wodnej obowiązującymi w Krajowym Zarządzie Gospodarki Wodnej”.
4. Biuro Administracyjno - Prawne dokonuje:
  - kwalifikacji otrzymanych pism na: skargi, wnioski oraz inne pisma do rozpatrzenia w trybie zwykłym,
  - ustala właściwą komórkę KZGW, lub instytucję, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia.
5. Kopie pism załatwiających skargę lub wniosek są przekazywana do Biura Administracyjno-Prawnego.
6. Osoba wnosząca skargę lub wniosek w sprawie nie cierpiącej zwłoki, której załatwienie nie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, może być zawiadomiona o sposobie załatwienia skargi lub wniosku drogą telefoniczną, lub pocztą elektroniczną. W takim przypadku sporządza się notatkę służbową o przedmiocie skargi (wniosku) i sposobie załatwienia, której kopia jest przekazywana do Biura Administracyjno - Prawnego.

7. Jeżeli dyrektor komórki organizacyjnej KZGW na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego uzna, że otrzymane pismo nie jest skargą lub wnioskiem, kieruje je do rozpatrzenia w trybie zwykłym, informując o tym Biuro Administracyjno – Prawne, które wykreśla skargę lub wniosek z centralnego rejestru, dodając uwagę „pismo zwykłe”.
8. Akta skargi lub wniosku przechowuje komórka prowadząca sprawę, kopie skarg i wniosków oraz kopie odpowiedzi przechowywane są w Biurze Administracyjno – Prawnym.

#### § 8

Jeżeli na wniosek Rzecznika Prasowego, Prezes KZGW uzna, iż publikacja prasowa, informacja telewizyjna, radiowa itp. ma znamiona skargi lub wniosku, podlega ona rozpatrzeniu w trybie określonym w Instrukcji.

#### § 9

Biuro Administracyjno - Prawne:

- opracowuje roczną analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w KZGW,
- monitoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne KZGW oraz podejmuje bezpośrednie czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów.
- informuje, w razie potrzeby, Dyrektora Generalnego o problemach wynikających z rozpatrywanych w KZGW skarg i wniosków.

#### § 10

Dyrektorzy komórek organizacyjnych KZGW nadsyłają do Biura Administracyjno – Prawnego, w wyznaczonym terminie, roczną analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, w tym wynikających z publikacji prasowych, telewizyjnych i radiowych, według wcześniej uzgodnionego wzoru.

#### § 11

Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania.

## **Uzasadnienie**

W celu sprawnego organizowania, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w KZGW niezbędne jest wydanie stosownej Instrukcji w Sprawie Organizacji Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Krajowym Zarządzie Gospodarki Wodnej.

Instrukcja ma na celu uściślenie kompetencji i zadań komórek organizacyjnych Krajowego Zarządu Gospodarki Wodnej w zakresie załatwiania skarg i wniosków.