

ZARZĄD DROGOWY  
w Sępólnie Krajeńskiej  
Powiat Sępoleński  
ul. Korcynowska 5  
89-400 Sępólno Krajeńskie  
tel. (052) 394 10 00  
NIP 561-133-14-51 (został utworzony 2014 r.)

Załącznik do zarządzenia  
Nr ZD-PO.120.02.2022.AK  
dyrektora Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskiej  
z dnia 12 lipca 2022 r. w sprawie  
wprowadzenia w życie regulaminu przyjmowania  
oraz rozpatrywania skarg i wniosków  
w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskiej.

# **Regulamin przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskiej**



Sępólno Krajeńskie, lipiec 2022 r.

# Rozdział 1

## Postanowienia ogólne

§ 1. Podstawę prawną do Regulaminu przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Drogowym stanowią:

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz.U. 2021 poz. 735);
- 2) Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t. j. Dz.U. 2022 poz. 569);
- 3) Regulamin korzystania z Publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i Publicznej usługi hybrydowej obowiązujący w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskim

§ 2. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

- 1) Zarządzie Drogowym – należy przez to rozumieć Zarząd Drogowy w Sępólnie Krajeńskim;
- 2) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Zarządzie Drogowym w Sępólnie Krajeńskim.

§ 3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres : *Zarząd Drogowy w Sępólnie Krajeńskim*  
*ul. Koronowska 5, 89-400 Sępólno Kraj.;*
- 2) telefaksem na nr: 52 388 1202;
- 3) adresem do doręczeń elektronicznych: AE:PL-18335-79050-TIVBF-22;
- 4) ustnie do protokołu.

§ 4. Petenci zgłaszający się w sprawach skarg i wniosków do Zarządu Drogowego w Sępólnie Krajeńskim przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora w poniedziałki, w godz. od 14<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>;
- 2) pracowników administracyjnych, codziennie od poniedziałku do piątku w godz. od 10<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>.

§ 5. W przypadku, gdy poniedziałek przypada w dzień ustawowo wolny od pracy interesanci przyjmowani są w następny dzień roboczy.

§ 6. W pozostałe dni tygodnia istnieje możliwość przyjęcia petentów przez dyrektora, po wcześniejszym ustaleniu terminu i godziny spotkania droga telefoniczną.

§ 7. 1. Skargi takie jak żądania, wyjaśnienia, odwołania lub zażalenia, utrwalone w postaci elektronicznej wnosi się na adres do doręczeń elektronicznych Zarządu Drogowego.

2. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, skargi o których mowa w § 7 ust. 1 utrwalone w postaci elektronicznej wniesione w inny sposób niż na adres do doręczeń



elektronicznych w szczególności na adres poczty elektronicznej Zarządu Drogowego pozostawia się bez rozpatrzenia.

**§ 8.** Wnioski utrwalone w postaci elektronicznej dostarcza się:

- 1) na adres do doręczeń elektronicznych;
- 2) za pośrednictwem platformy ePUAP do dnia 31 grudnia 2023 r.;
- 3) pocztą elektroniczną do dnia 31 grudnia 2023 r.

**§ 9.** 1. Wnioski utrwalone w postaci elektronicznej od 1 stycznia 2024 r. dostarcza się do Zarządu Drogowego wyłącznie za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych.

2. Wnioski o których mowa w § 9 ust. 1 dostarczone w sposób inny niż na adres do doręczeń elektronicznych od dnia 1 stycznia 2024 r. pozostawia się bez rozpatrzenia.

**§ 10.** 1. Skargi i wnioski składane pisemnie, na adres do doręczeń elektronicznych, na adres poczty elektronicznej oraz za pośrednictwem platformy ePUAP do dnia 31 grudnia 2023 r. powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko wnoszącego lub nazwę;
- 2) datę;
- 3) adres wnoszącego;
- 4) oraz żądanie.

2. Skargi i wnioski nie zawierające danych, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt. 1-4 oraz braku możliwości ich ustalenia, pozostawia się bez rozpatrzenia.

**§ 11.** W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który zawiera dane, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt. 1-3 oraz zwięzły opis treści sprawy.

**§ 12.** 1. Skargi i wnioski wniesione na piśmie albo ustnie do protokołu muszą zawierać podpis wnoszącego, a protokół ponadto podpis pracownika, który go sporządził.

2. Gdy skargę lub wniosek wnosi osoba, która nie może lub nie umie złożyć podpisu, podanie lub protokół podpisuje za nią inna osoba przez nią upoważniona, czyniąc o tym wzmiankę obok podpisu.

**§ 13.** Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku jeżeli tego żąda wnoszący.

**§ 14.** Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku wniesionej (wniesionego) ustnie stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

**§ 15.** 1. W przypadku gdy Zarząd Drogowy, do którego wniesiono skargę lub wniosek jest niewłaściwy w sprawie, niezwłocznie należy przekazać skargę lub wniosek do organu właściwego, zawiadamiając jednocześnie o tym wnoszącego.

2. Zawiadomienie o którym mowa w § 15 ust. 1 powinno zawierać uzasadnienie.



## **Rozdział 2**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 16. Skargi i wnioski, które wpłynęły do Zarządu Drogowego rejestrowane są w urzędowym dzienniku korespondencyjnym prowadzonym przez pracownika wyznaczonego, a następnie są przekazywane w celu rozpatrzenia do stanowiska właściwego rzeczowo.

§ 17. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem że nieusunięcie tych braków, skutkować będzie pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 18. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, stanowisko właściwe rzeczowo do rozpatrywania skarg i wniosków prowadzi postępowanie wyjaśniające.

§ 19. Skarga dotycząca określonego pracownika nie może być przekazana do rozpatrzenia temu samemu pracownikowi ani pracownikowi, który pozostaje w stosunku podległości służbowej względem pracownika, na którego wniesiono skargę.

§ 20. 1. Wpływające do Zarządu Drogowego skargi i wnioski powinny być rozpatrywane w sposób rzetelny, terminowy oraz bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. W razie nie załatwienia sprawy, na którą wniesiono skargę, w terminie o którym mowa w § 20 ust. 1, w sprawie uznanej za szczególnie skomplikowaną, załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

3. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w § 20 ust. 1 właściwy organ obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.

§ 21. 1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego na adres do korespondencji, bądź jeśli skarga lub wniosek utrwalone są w postaci elektronicznej na adres z jakiego zostały dostarczone.

2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

## Rozdział 3

### Przechowywanie dokumentacji, nadzór i kontrola nad prawidłowością załatwienia spraw i wniosków

§ 22. 1. Oryginały skarg, wniosków i zebrana w toku postępowania dokumentacja w sprawach oraz kopie udzielanych odpowiedzi, przechowywane są w aktach spraw pozostających przy stanowisku odpowiedzialnym za ich załatwienie, z uwzględnieniem zasad chronologii.

2. Zebrana dokumentacja, o której mowa w § 22 ust. 1 może posiadać formę dokumentacji papierowej, bądź elektronicznej.

§ 23. Sposób rozpatrywania skarg i wniosków zatwierdza dyrektor Zarządu Drogowego.

§ 24. Nadzór i kontrole nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje dyrektor Zarządu Drogowego.

## Rozdział 4

### Postanowienia końcowe

§ 25. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. 2021 poz. 735) oraz ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz.U. 2022 poz. 569).

DYREKTOR  
ZARZĄDU DROGOWEGO  
[Podpis]

.....  
(Pieczęć nagłówkowa)

**PROTOKÓŁ**  
przyjęcia skargi/ wniosku\* wniesionej (ego) ustnie

W dniu ..... r. w .....  
Pan (i) .....  
zamieszkały (a) .....  
W .....

wnosi do protokołu **skargę / wniosek\*** o następującej treści:

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

Wnoszący dołącza do wniosku następujące załączniki:

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

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....  
podpis wnoszącego **skargę / wniosek\***

.....  
podpis przyjmującego **skargę / wniosek\***

\* niepotrzebne skreślić

