

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 Żurkowski