

**ZARZĄDZENIE Nr 28/2010**  
**WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORA**  
**TRANSPORTU DROGOWEGO w LUBLINIE**  
**z dnia 29 czerwca 2010 r.**

**w sprawie regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w**  
**Wojewódzkim Inspektoracie Transportu Drogowego w Lublinie**

Na podstawie art. 25 ust. 10 w zw. z art. 25 ust. 9 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2008 r. Nr 227, poz. 1505) w zw. z § 10 ust. 1 pkt 6 w zw. z § 25 ust. 1 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego w Lublinie wprowadzonego Zarządzeniem Nr 13/2010 Lubelskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego z dnia 8.04.2010 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego w Lublinie i art. 253 i art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98 poz. 1071 z późn. zm.) w zw. z rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 08.01.2002 r. (Dz. U. 2002, Nr 5, poz. 46), zarządzam, co następuje:

§ 1

Ustalam Regulamin przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Wojewódzkim Inspektoracie Transportu Drogowego w Lublinie, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Prawnego

§ 3

Traci moc obowiązującą Zarządzenie Nr 16/2009 Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego w Lublinie z dnia 26 czerwca 2009 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w WITD w Lublinie.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Lubelski Wojewódzki Inspektor  
Transportu Drogowego w Lublinie

*Władysław Miron*  
Władysław Miron

RADCA PRAWNY

*Justyna Cwirta-Szadura*  
Justyna Cwirta-Szadura

Lb/Z/212

Załącznik do Zarządzenia nr 28/2010

Lubelskiego Wojewódzkiego Inspektora

Transportu Drogowego w Lublinie

z dnia 29.06.2010r.

## **REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W WOJEWÓDZKIM INSPEKTORACIE TRANSPORTU DROGOWEGO W LUBLINIE**

### **Rozdział I**

#### **Postanowienia ogólne.**

##### **§ 1**

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Wojewódzkim Inspektoracie Transportu Drogowego w Lublinie.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o :
  - a) Inspektoracie – należy przez to rozumieć Wojewódzki Inspektorat Transportu Drogowego w Lublinie;
  - b) Wojewódzkim Inspektorze – należy przez to rozumieć Lubelskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego w Lublinie;
  - c) Zastępcy Wojewódzkiego Inspektora - należy przez to rozumieć Zastępcę Lubelskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego;
  - d) Naczelnikach – należy przez to rozumieć Naczelnika Wydziału Inspekcji, Naczelnika Wydziału Prawnego oraz Naczelnika Wydziału Administracyjno Technicznego; Głównego Księgowego,
  - e) Zastępcy Naczelnika – należy przez to rozumieć Zastępcę Naczelnika Wydziału Inspekcji;
  - f) Oddziały – należy przez to rozumieć Oddziały Wydziału Inspekcji Inspektoratu z siedzibą w Zamościu i Międzyrzeczu Podlaskim,
  - g) Kierownika Oddziału Wydziału Inspekcji – należy przez to rozumieć inspektora transportu drogowego Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego w Lublinie, który kieruje Oddziałem Wydziału Inspekcji;

##### **§ 2**

Kryterium kwalifikacji sprawy jako skargi lub wniosku stanowi treść pisma bądź treść jej ustnego zgłoszenia do protokołu.



## Rozdział II

### Przyjmowanie skarg i wniosków.

#### § 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, w siedzibie Inspektoratu lub w Oddziałach Wydziału Inspekcji przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

3. Protokół o którym mowa w ust. 2 podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

4. Skarga lub wniosek powinna zawierać imię, nazwisko i adres nadawcy zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji i przyjmowania skarg i wniosków, listy nie podpisane przez nadawcę pełnym imieniem i nazwiskiem oraz nie zawierające pełnego adresu zamieszkania pozostawiane są bez rozpatrzenia.

5. Skarga lub wniosek zgłoszony telefonicznie, jeśli zgłaszający nie podał swoich danych osobowych a także skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego, traktowane są jako anonimy i pozostawiane są bez rozpoznania.

6. Z przyjęcia skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie sporządza się notatkę służbową wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.

#### § 4

1. W sprawie skarg i wniosków dotyczących działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego w Lublinie przyjmowanie interesantów odbywa się codziennie w godzinach pracy Inspektoratu oraz Oddziałów Wydziału Inspekcji, z tym że:

1) Wojewódzki Inspektor przyjmuje interesantów w każdy poniedziałek miesiąca od godz. 14.00 do godz. 15.00;

2) Zastępca Wojewódzkiego Inspektora, Naczelnicy poszczególnych Wydziałów Inspektoratu przyjmują interesantów w każdy wtorek od godz. 09.00 do godz. 14.00;

3) W Oddziałach Wydziału Inspekcji w Międzyrzeczu Podlaskim oraz Zamościu kierownicy Oddziałów lub upoważnione przez nich osoby przyjmują interesantów w każdy piątek od godz. 09.00 do godz. 14.00.



2. Posłowie, senatorowie, radni oraz kierownicy służb, inspekcji i straży wojewódzkich w sprawach służbowych przyjmowani są poza kolejnością.


### Rozdział III

#### Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

##### § 5

1. Skargi i wnioski są przyjmowane i ewidencjonowane w rejestrze kancelaryjnym, w sekretariacie Inspektoratu w Lublinie oraz sekretariatach Oddziałów Wydziału Inspekcji w Zamościu i Międzyrzeczu Podlaskim od poniedziałku do piątku w godzinach 7 30 - 15 30.
2. Skarga lub wniosek wniesione do Oddziału Wydziału Inspekcji w Międzyrzeczu Podlaskim lub Zamościu są niezwłocznie przesyłane faxem do siedziby WITD w Lublinie, natomiast oryginał skargi lub wniosku przekazywany jest do sekretariatu siedziby WITD w Lublinie za pośrednictwem Kierownika Oddziału
3. Wydział Prawny rejestruje wpływające skargi i wnioski w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w WITD W Lublinie. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
4. Zarejestrowane skargi i wnioski są kierowane przez Wojewódzkiego Inspektora do rozpatrzenia Naczelnikom Wydziałów Inspektoratu, właściwym ze względu na przedmiot sprawy.
5. Skargi na funkcjonowanie poszczególnych wydziałów Inspektoratu lub ich naczelników rozpatrują Wojewódzki Inspektor lub Zastępca Wojewódzkiego Inspektora .
6. Skargę na pracownika wydziału Inspektoratu rozpatruje naczelnik tej komórki a w razie jego braku Wojewódzki Inspektor lub Zastępca Wojewódzkiego Inspektora .

##### § 6

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw wchodzących w zakres działania różnych Wydziałów WITD, Wojewódzki Inspektor wskazuje Wydział, który przygotowuje zbiorczą odpowiedź na skargę lub wniosek.
  2. Kopie skarg należące do zakresu zadań i działalności Inspekcji, o których mowa w art. 48 i art. 50 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym ( Dz. U. z 2007 r. Nr 125, poz. 874; z późn. zm.) są niezwłocznie przekazywane za pośrednictwem Wydziału Prawnego do Naczelnika
- 

Wydziału Inspekcji lub Z-cy Naczelnika Wydziału Inspekcji celem ich ujęcia w planie kontroli.

3. Do Oddziałów skargi są przekazywane przez Naczelnika Wydziału Inspekcji, Kierownikom Oddziałów, którzy następnie wyznaczają inspektorów do przeprowadzenia kontroli.
4. Z przeprowadzonych czynności kontrolnych inspektor opracowuje notatkę służbową, zawierającą ustalenia oraz załącza kopie sporządzonych protokołów i przekazuje je w wyznaczonym terminie do Naczelnika Wydziału Inspekcji.
5. Dokumentacja sporządzona z przeprowadzonych czynności kontrolnych jest przekazywana przez Naczelnika Wydziału Inspekcji do Naczelnika Wydziału Prawnego, celem przygotowania projektu odpowiedzi wnoszącemu skargę lub wniosek, który to projekt odpowiedzi sporządzany jest przez pracowników Wydziału Prawnego.
6. Notatka służbowa sporządzona przez inspektora wraz z załącznikami dołączana jest do dokumentacji dotyczącej skargi bądź wniosku.

#### § 7

1. Skargi i wnioski powinny być załatwiane wnikliwie, obiektywnie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 miesięcy.
3. Skargi dotyczące zagrożenia życia lub zdrowia pasażerów, wskazujące rażące uchybienia które mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo ruchu drogowego są w miarę możliwości weryfikowane niezwłocznie.
4. O przyczynach niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
5. Odpowiedź na skargę i wniosek podpisuje Wojewódzki Inspektor Transportu Drogowego lub osoba posiadająca stosowne pisemne upoważnienie.

#### § 8

1. Naczelnik Wydziału Prawnego koordynuje obsługę organizacyjną rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Naczelnik Wydziału Prawnego ma prawo żądania od pracowników WITD, w tym na stanowiskach Naczelników, wyjaśnień i informacji w sprawach, o których mowa w skargach i wnioskach oraz przekazania określonych dokumentów lub akt sprawy.
3. Naczelnik Wydziału Prawnego przekazuje Wojewódzkiemu Inspektorowi informacje w sprawach nieprawidłowości stwierdzonych w toku badania skarg lub wniosków.
4. Naczelnik Wydziału Prawnego opracowuje coroczną zbiorczą analizę wpływu, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, którą przedkłada







Wojewódzkiemu Inspektorowi w terminie do dnia 31 marca roku następnego.  
Wzór zbiorczej analizy stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.

## Rozdział IV

### Postanowienia końcowe.

#### § 9

1. Centralny rejestr skarg i wniosków stanowi zbiór danych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.z 2002r.Nr 101,poz.926,z późn.zm.) dane zawarte w rejestrze nie podlegają udostępnianiu.
2. Informacje w sprawie skarg i wniosków, między innymi dotyczące ich ilości, tematyki i sposobu rozpatrzenia umieszczane są w Biuletynie Informacji Publicznej Inspektoratu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie stosuje się odnośne przepisy obowiązującego prawa.

Lubelski Wojewódzki Inspektor  
Transportu Drogowego w Lublinie

*Władysław Mitrega*