

ZARZĄDZENIE NR 0050.248.2019.VIII
PREZYDENTA MIASTA JELENIEJ GÓRY

z dnia 8 sierpnia 2019 r.

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta
Miasta Jeleniej Góry**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506), w związku z Działem VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

Rozdział I.
Definicje i terminologia oraz używane skróty

§ 1

Ustala się jednolite zasady przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Jelenia Góra oraz jednostkach organizacyjnych Miasta.

§ 2

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o :

1. Skardze – rozumie się przez to, zgodnie z art. 227 kpa, wyrazy niezadowolenia dotyczące w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. O tym, czy pismo jest skargą decyduje treść pisma a nie jego forma.
2. Wniosku – rozumie się przez to, zgodnie z art. 241 kpa, inicjatywy społeczne dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków (zwany dalej CRSiW) – rozumie się przez to rejestr skarg i wniosków prowadzony na stanowisku do spraw skarg i wniosków.
4. Komórkach organizacyjnych UM – należy przez to rozumieć wydziały, referaty w departamencie finansów i wyodrębnione stanowiska pracy oraz jednostki organizacyjne Miasta.
5. Naczelników – należy przez to rozumieć, naczelników wydziałów, kierowników w departamencie finansów, wyodrębnione stanowiska pracy oraz dyrektorów jednostek organizacyjnych Miasta.

Rozdział II.
Właściwość rozpatrywania skarg i wniosków

§ 3

Właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są :

1. w sprawach dotyczących Prezydenta Miasta:
 - 1) w zakresie zadań zleconych administracji rządowej – wojewoda;
 - 2) w zakresie zadań własnych miasta – rada miejska;
2. w sprawach dotyczących kierowników miejskich jednostek organizacyjnych w zakresie zadań własnych miasta – rada miejska;

3. w sprawach dotyczących Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika Miasta - Prezydent Miasta;
4. w sprawach dotyczących dyrektorów departamentów, Naczelników i pracowników wydziałów – Prezydent Miasta oraz upoważnieni przez niego Zastępcy Prezydenta, Sekretarz i Skarbnik Miasta – zgodnie z kompetencjami, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Jelenia Góra.

Rozdział III.

Przyjmowanie mieszkańców w sprawach skarg i wniosków

§ 4

1. Prezydent Miasta przyjmuje w sprawach skarg/wniosków w każdy poniedziałek miesiąca w godzinach od 12.00 do 16.30.
2. W imieniu Prezydenta Miasta skargi/wnioski przyjmują również Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta oraz Skarbnik Miasta.
3. Informacja o przyjmowaniu skarg/wniosków przez Prezydenta Miasta umieszczona jest w ogólnodostępnym miejscu w Urzędzie Miasta i w jednostkach organizacyjnych.
4. W czasie, o którym mowa w § 4 pkt. 1 przyjmowane są osoby wcześniej zgłoszone i odnotowane w rejestrze zgłoszeń, prowadzonym na stanowisku do spraw skarg i wniosków.
5. W przyjmowaniu klientów w sprawach i przez osoby, o których mowa w § 4 pkt. 1 i 2 uczestniczy pracownik, zajmujący się skargami i wnioskami który sporządza protokół ze spotkania. W przypadku zgłoszenia skargi/wniosku, sporządzany jest protokół przyjęcia skargi/wniosku, zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.
6. W imieniu Prezydenta Miasta na stanowisku do spraw skarg i wniosków przyjmowani są klienci w sprawach skarg /wniosków oraz interwencji w godzinach pracy Urzędu.
7. Dyrektorzy departamentów oraz Naczelnicy przyjmują skargi/wnioski w sprawie merytorycznego zakresu pracy komórki organizacyjnej UM osobiście lub przez wyznaczoną osobę w godzinach pracy Urzędu.

Rozdział IV.

Tryb postępowania ze skargami i wnioskami

§ 5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie do protokołu, pocztą elektroniczną lub faksem.
2. Wniesione skargi/wnioski, bez względu na miejsce złożenia lub dekreteację, podlegają obowiązkowi niezwłocznego zgłoszenia na stanowisko do spraw skarg i wniosków celem rejestracji w CRSiW, za wyjątkiem skarg/wniosków:
 - 1) adresowanych bezpośrednio do Rady Miejskiej Jeleniej Góry;
 - 2) nie zawierających imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego;
 - 3) przekazanych do załatwienia według właściwości do innych organów.
3. Na stanowisku do spraw skarg i wniosków dokonuje się rejestracji skarg i wniosków, oznacza pisma znakiem sprawy oraz przekazuje je do załatwienia wg właściwości, określając jednocześnie ostateczny termin rozpatrzenia sprawy.
4. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne komórki organizacyjne UM, pracownik na stanowisku do spraw skarg i wniosków określa zakres udziału każdej z nich w przygotowaniu odpowiedzi oraz sposób współdziałania.
5. Skargę/wniosek dotyczącą zakresu działania innych organów należy niezwłocznie przekazać na stanowisko do spraw skarg i wniosków. Skarga/wniosek nie później niż w terminie siedmiu dni,

- zostanie przekazana właściwemu organowi, z jednoczesnym powiadomieniem skarżącego/wnioskodawcy, albo wskazaniem mu właściwego organu.
6. Dokumentowanie rozpatrywania skarg i wniosków w poszczególnych komórkach organizacyjnych UM należy powierzyć wyznaczonemu pracownikowi.
 7. Komórka organizacyjna UM odpowiedzialna za załatwienie skargi/wniosku zobowiązana jest do niezwłocznego przygotowania projektu odpowiedzi – zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu 2 miesięcy. O każdym przypadku niezakończonym w terminie do 30 dni, komórka organizacyjna UM jest zobowiązana zawiadomić pisemnie osoby wnoszące skargę/wniosek, podając przyczyny zwłoki i określając nowy termin załatwienia sprawy.
 8. Pracownik na stanowisku do spraw skarg i wniosków zajmuje się bieżącym monitorowaniem terminowości załatwiania skarg/wniosków.
 9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku musi zawierać następujące elementy: datę udzielenia odpowiedzi, określenie w jaki sposób skarga została załatwiona (zasadna, bezzasadna, załatwiona wyjaśniająco), znak sprawy, pod którym została zarejestrowana w CRSiW oraz informację o przetwarzaniu danych osobowych. W przypadku odmownego załatwienia skargi (skarga bezzasadna) odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści artykułu 239 kpa. Odpowiedź na skargę podpisują osoby wymienione w § 3 niniejszego zarządzenia.
 10. Ustala się metrykę prowadzenia sprawy wg wzoru określonego w załączniku nr 3 do niniejszego zarządzenia.
 11. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, musi zostać zaakceptowany przez dyrektora departamentu oraz pracownika zatrudnionego na stanowisku do spraw skarg i wniosków, poprzez złożenie podpisu w metryce prowadzenia sprawy.
 12. Po uzyskaniu akceptacji osób wymienionych w pkt 11 może być przedłożony do podpisu osobie upoważnionej, określonej w § 3 zarządzenia.
 12. Kopie podpisanego zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku należy niezwłocznie dostarczyć na stanowisko do spraw skarg i wniosków.
 13. Oryginały skarg/wniosków oraz udzielonych odpowiedzi – zawiadomień o sposobie załatwienia skargi/wniosku, wraz z zebraną w toku postępowania wyjaśniającego dokumentacją, przechowywane są w merytorycznej komórce organizacyjnej UM. Kopie dokumentów przechowywane są na stanowisku do spraw skarg i wniosków.

Rozdział V.

Nadzór i sprawozdawczość

§ 6

Nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosków sprawują:

- 1) nad całością – Prezydent Miasta oraz - z upoważnienia Prezydenta – Zastępcy Prezydenta, Sekretarz i Skarbnik Miasta w zakresie podległych im merytorycznie komórek organizacyjnych UM;
- 2) w stosunku do komórek organizacyjnych UM – Naczelnicy.

§ 7

1. Dyrektorzy departamentów i dyrektorzy jednostek organizacyjnych Miasta oraz pracownicy na wyodrębnionych stanowiskach pracy zobowiązani są do dnia 31 stycznia każdego roku złożyć sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków w roku minionym.
2. Pracownik na stanowisku do spraw skarg i wniosków, na podstawie sprawozdań, o których mowa w pkt 1 i własnej dokumentacji sporządza „Analizę skarg i wniosków złożonych w danym roku

kalendarzowym do Urzędu Miasta Jelenia Góra oraz jednostek organizacyjnych” zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszego zarządzenia. Do dnia 15 marca każdego roku przedstawiana jest do akceptacji Prezydentowi Miasta, a następnie przekazywana Sekretarzowi Miasta.

3. Sekretarz Miasta omawia analizę skarg i wniosków na corocznym przeglądzie zarządzania.

Rozdział VI. Postanowienia końcowe

§ 8

Wykonanie zarządzenia powierza się osobom uczestniczącym w procesie rozpatrywania skarg i wniosków w komórkach organizacyjnych UM.

§ 9

Traci moc Zarządzenie Nr 0050.486.2016.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 15 stycznia 2016 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry.

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

**PREZYDENT MIASTA
JELENIEJ GÓRY
(-)
Jerzy Łuźniak**

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

1).....

2).....

3).....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków :

1).....

2).....

3).....

Na stronie protokołu, w wierszu

- skreślono wyrazy

- wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....

*(imię, nazwisko,
stanowisko służbowe)*

.....

*(podpis wnoszącego lub osoby przez
niego upoważnionej)*

**niepotrzebne skreślić*

Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr 0050.248.2019.VIII
Prezydenta Miasta Jeleniej Góry
z dnia 8 sierpnia 2019 r.

Wzór sprawozdania.

- 1. Ilość skarg (wniosków), które wpłynęły do komórki organizacyjnej w danym roku.*
- 2. Terminowość załatwiania skarg (wniosków).*

Wyjaśnienie ewentualnych przyczyn przekroczenia terminu.

- 3. Zasadność wnoszonych skarg (wniosków) i sposób ich załatwienia..*
- 4. Charakter skarg (wniosków) – społeczny, osobisty.*
- 5. Część opisowa:*

- tematyka skarg i wniosków,*
- przyczyny skarg oraz proponowane działania, zmierzające do likwidacji tych przyczyn.*

Sprawozdanie powinno być sporządzone odrębnie dla skarg i wniosków.

Załącznik Nr 3
do zarządzenia Nr 0050.248.2019.VIII
Prezydenta Miasta Jeleniej Góry
z dnia 8 sierpnia 2019 r.

	Zakres kompetencji	Data i podpis
..... (Imię i Nazwisko)	Przygotował	
Naczelnik Wydziału / Kierownik Jednostki Organizacyjnej	Przegląd pod względem merytorycznym	
Dyrektor Departamentu	Akceptacja	
Stanowisko ds. skarg i wniosków	Akceptacja/ Przegląd pod względem formalnym	