

**ZARZĄDZENIE NR 0050.1486.2022.VIII**  
**PREZYDENTA MIASTA JELENIEJ GÓRY**  
**z dnia 20 lipca 2022 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 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.), w związku z Działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. 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 (zwanym dalej Urzędem).

§ 2

Ilekróć w zarządzeniu jest mowa o :

1. Skardze – rozumie się przez to 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 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 oraz wyodrębnione stanowiska pracy, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta Jelenia Góra.

**Rozdział II.**  
**Właściwość rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 3

Właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są :

1. w sprawach dotyczących Prezydenta Miasta:
  - a/ w zakresie zadań zleconych administracji rządowej – wojewoda;
  - b/ 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 pozostałych pracowników Urzędu – 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 widocznym miejscu w Urzędzie Miasta oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Jelenia Góra.
4. W czasie, o którym mowa w § 4 ust. 1 przyjmowane są osoby wcześniej zgłoszone i odnotowane w rejestrze, prowadzonym na stanowisku do spraw skarg i wniosków.
5. W przyjmowaniu klientów w sprawach i przez osoby, o których mowa w § 4 ust. 1 i 2 uczestniczy pracownik Wydziału Spraw Społecznych, Zdrowia i Organizacji Pozarządowych zajmujący się skargami i wnioskami, który sporządza protokół ze spotkania.
6. Koordynowaniem zadań z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków zajmuje się pracownik Wydziału Spraw Społecznych, Zdrowia i Organizacji Pozarządowych.
7. Dyrektorzy departamentów oraz naczelnicy wydziałów przyjmują skargi/wnioski w sprawach merytorycznego zakresu pracy komórki organizacyjnej Urzędu osobiście lub przez wyznaczoną osobę w godzinach pracy Urzędu.
8. W przypadku zgłoszenia skargi/wniosku w formie ustnej, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przed podpisaniem protokołu należy odczytać osobie zgłaszającej skargę/wniosek.

### **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 dekretację, 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 termin rozpatrzenia sprawy.

4. Pracownik na stanowisku do spraw skarg i wniosków zajmuje się bieżącym monitorowaniem terminowości załatwiania skarg/wniosków.
5. 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.
6. Skargę/wniosek dotyczącą zakresu działania innych organów należy niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, przekazać właściwemu organowi, z jednoczesnym powiadomieniem skarżącego/wnioskodawcy, albo wskazaniem mu właściwego organu.
7. Dokumentowanie rozpatrywania skarg i wniosków w poszczególnych komórkach organizacyjnych UM należy powierzyć wyznaczonemu pracownikowi.
8. 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 niezałatwienia skargi/wniosku w terminie do 30 dni, komórka organizacyjna UM jest zobowiązana zawiadomić pisemnie osoby wnoszące skargę/wniosek, podając przyczyny zwłoki oraz określając nowy termin załatwienia sprawy.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku musi zawierać następujące elementy: datę udzielenia odpowiedzi, określenie w jaki sposób skarga została załatwiona (zasadna, bezzasadna), 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, ust. 3 i 4 zarządzenia.
10. Ustala się metrykę prowadzenia sprawy wg wzoru określonego w załączniku do niniejszego zarządzenia.
11. Komórka organizacyjna UM odpowiedzialna za załatwienie skargi/wniosku zobowiązana jest do niezwłocznego wysłania skarżącemu/wnioskodawcy odpowiedzi na skargę/wniosek w formie przez niego wskazanej lub listem poleconym.
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 skarg/wniosków i udzielonych odpowiedzi 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 – Dyrektorzy departamentów.

§ 7

1. Pracownik na stanowisku do spraw skarg i wniosków, corocznie, w terminie do 15 marca, sporządza analizę skarg i wniosków złożonych w danym roku kalendarzowym do Urzędu Miasta Jelenia Góra. Analiza przedkładana jest Prezydentowi Miasta oraz Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością.

2. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością omawia zestawienie skarg i wniosków na corocznym przeglądzie zarządzania.

**Rozdział VI.  
Postanowienia końcowe**

§ 8

Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom Urzędu Miasta Jelenia Góra.

§ 9

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia sprawuje Sekretarz Miasta Jeleniej Góry.

§ 10

Traci moc 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.

§ 11

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Prezydent Miasta  
Jeleniej Góry  
/.../  
Jerzy Łuźniak

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 0050.1486.2022.VIII

Prezydenta Miasta Jeleniej Góry  
z dnia 20 lipca 2022 r.

	Zakres kompetencji	Data i podpis
..... (Imię i Nazwisko)	Przygotował	
Stanowisko ds. skarg i wniosków	Akceptacja /przeгляд pod względem formalnym	
Naczelnik Wydziału	Przeгляд pod względem merytorycznym	
Radca Prawny	Przeгляд pod względem zgodności z przepisami prawnymi	
Dyrektor Departamentu	Akceptacja	

Prezydent Miasta  
Jeleniej Góry  
/.../  
Jerzy Łuźniak