

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.**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. 2015, poz.1515), w związku z Działem VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. 2016, poz. 23) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 roku 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/wnioskiem decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna.
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 (skrót 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 i wyodrębnione stanowiska pracy Urzędu Miasta Jelenia Góra oraz jednostki organizacyjne miasta.
5. Naczelnikach – należy przez to rozumieć naczelników wydziałów Urzędu Miasta Jelenia Góra, 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:
 - 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 naczelników wydziałów, osób zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy 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 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. Naczelnicy przyjmują skargi/wnioski w sprawie merytorycznego zakresu pracy komórki 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 telefaksem.
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:
 - adresowanych bezpośrednio do Rady Miejskiej Jeleniej Góry;
 - nie zawierających imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego;
 - 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, 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 i określając nowy termin załatwienia sprawy.
8. Pracownik na stanowisku do spraw skarg i wniosków zajmuje się bieżącym monitorowaniem terminowości załatwiania skarg/wniosków.
9. Odpowiedź na skargę 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. 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. Przed przekazaniem osobie upoważnionej do podpisu odpowiedzi na skargę/wniosek, projekt odpowiedzi należy przedłożyć pracownikowi na stanowisku do spraw skarg i wniosków, gdzie zostanie sprawdzone pod względem formalnym.
11. Ustala się metrykę prowadzenia sprawy wg wzoru określonego w załączniku nr 3 niniejszego zarządzenia.
12. Kopie podpisanej odpowiedzi na skargę/wniosek należy niezwłocznie dostarczyć na stanowisko do spraw skarg i wniosków.
13. Oryginały skarg/wniosków oraz udzielonych odpowiedzi wraz z zebraną w toku postępowania wyjaśniającą 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

1. Nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wnioseków sprawują:

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

§ 7

1. Naczelnicy 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”. 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

- 1. Wzór protokołu przyjęcia skargi/wniosku stanowi zał. nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- 2. Wzór sprawozdania, o którym mowa w § 7 pkt 1 stanowi zał. nr 2 do niniejszego zarządzenia.
- 4. Wzór metryki, o której mowa w § 5 pkt 11 stanowi zał. nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 9

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

§ 10

Traci moc Zarządzenie Nr 0050.1874.2014.VI Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 2 lipca 2014 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry.

§ 11

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.


Z up. PREZYDENTA MIASTA
JELENIJ GÓRY
Jerzy Łuzniak
Zastępca Prezydenta Miasta

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 – osoby przez
niego upoważnionej)*

**niepotrzebne skreślić*

Wzór sprawozdania.

1. *Ilość skarg (wniosków), które wpłynęły do komórki organizacyjnej UM 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 0050.486.2016.VI/1 Prezydenta Miasta
Jeleniej Góry z dnia 15 stycznia
2016 r.

Lp.		Zakres kompetencji	Data i podpis
1.	Naczelnik lub osoba upoważniona	Przeгляд pod względem merytorycznym	
2.	Stanowisko ds. skarg i wniosków	Przeгляд pod względem formalnym	