

ZARZĄDZENIE NR 329/15
PREZYDENTA MIASTA SZCZECIN
z dnia 24 sierpnia 2015 r.

w sprawie w sprawie przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2013 r. poz. 594, poz. 645, poz. 1318, z 2014 r. poz. 379, poz. 1072, z 2015 r. poz. 1045), w związku z art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 2013 r. poz. 595, poz. 645, z 2014 r. poz. 379, poz. 1072, z 2015 r. poz. 871, poz. 1045) i art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, ze zm.) **zarządzam, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania, koordynowania załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Szczecin.

§ 2. Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Szczecin, zwanym dalej Urzędem odbywa się zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego – Działu VIII Skargi i wnioski (Dz. U. z 2013 r. poz. 276 ze zm.) oraz przepisami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).

§ 3. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu rozpatruje:

- 1) Rada Miasta - w sprawach dotyczących zadań lub działalności Prezydenta Miasta, kierowników jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin, a także kierowników powiatowych służb inspekcji straży i innych jednostek organizacyjnych z wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej,
- 2) Prezydent Miasta - w sprawach dotyczących Zastępców Prezydenta, Skarbnika Miasta i Sekretarza Miasta,
- 3) Zastępcy Prezydenta Miasta, Skarbnik Miasta oraz Sekretarz Miasta - w sprawach dotyczących działalności dyrektorów/kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu, a także działalności jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin ramach podziału zadań i kompetencji oraz powierzenia prowadzenia określonych spraw Gminy Miasto Szczecin w imieniu Prezydenta Miasta Szczecin, które były uprzednio przedmiotem rozpatrywania przez dyrektorów/kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu lub kierowników jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin,
- 4) Dyrektorzy Wydziałów, Kierownicy Biur i Dyrektor Filii Urzędu - w sprawach z zakresu działania podległej jednostki i jej pracowników oraz w zakresie sprawowania bieżącego nadzoru nad działalnością jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin

§ 4. 1. Skargi i wnioski dotyczące działalności Urzędu, Filii Urzędu oraz jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin interesanci, zwani dalej skarżącymi, mogą składać w godzinach pracy w Referacie Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.

2. Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków zajmują się bezpośrednią obsługą skarżących w zakresie skarg i wniosków.

3. Skargi i wnioski w sprawach określonych w ust. 1 złożone w innej jednostce organizacyjnej Urzędu niż Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego winny być przekazane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych od daty wpływu do Urzędu - do Referatu Skarg i Wniosków w celu zarejestrowania.

4. Skargi i wnioski w sprawach określonych w § 3 pkt 1 skarżący mogą składać w godzinach pracy w sekretariacie Biura Rady Miasta.

§ 5. 1. Skarżący przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Przewodniczącego Rady Miasta i Wiceprzewodniczących Rady Miasta – raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i godzinach w sprawach określonych w § 3 pkt 1 niniejszego Zarządzenia.
- 2) Prezydenta Miasta – w każdy piątek od 14.00-16.30, po uprzednim rozpatrzeniu zasadności wizyty przez kierownika Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego oraz po wyczerpaniu trybu określonego w § 17 ust.1,
- 3) Zastępców Prezydenta Miasta, Skarbnika Miasta i Sekretarza Miasta – raz w tygodniu w wyznaczonych dniach i godzinach, w sprawach, w których stanowisko zostało zajęte przez dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu oraz kierownika jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin,
- 4) Dyrektorów wydziałów i kierowników biur Urzędu oraz kierownika Filii Urzędu – co najmniej raz w tygodniu w wyznaczonych godzinach,
- 5) Kierowników jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin lub wyznaczonych przez nich zastępców - raz w tygodniu, w godzinach przez siebie wyznaczonych.

2. Informacje dotyczące przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, umieszcza się w siedzibie Urzędu oraz Filii Urzędu stosownie do art. 253 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego w następującym brzmieniu:

- 1) „PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA i WICEPRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY W GODZ. OD DO.....”
- 2) „PREZYDENT MIASTA PRZYJMUJE INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY PIĄTEK W GODZ. OD 14.00 DO 16.30.”
- 3) „ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA, SKARBNIK MIASTA, SEKRETARZ MIASTA PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDĄ ŚRODĘ W GODZ. OD 9.00 DO 11.00.”
- 4) „DYREKTORZY WYDZIAŁÓW ORAZ KIEROWNICY BIUR I DYREKTOR FILII URZĘDU PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY PONIEDZIAŁEK W GODZ. OD 13.00 DO 15.00.”
- 5) „SKARGI I WNIOSKI PRZYJMOWANE SĄ W GODZINACH PRACY URZĘDU W REFERACIE SKARG I WNIOSKÓW WYDZIAŁU ORGANIZACYJNEGO POK. 13, GŁÓWNE WEJŚCIE

§ 6. 1. Skargi i wnioski wpływające do Prezydenta Miasta oraz do Rady Miasta Szczecin w zakresie właściwości ustalonej w § 3 podlegają zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków, który prowadzony jest w ramach systemu rejestracji i obiegu dokumentów „REJESTR BOI”.

2. Skargi i wnioski złożone w formie pisemnej lub ustnej do protokołu oraz przesłane pocztą elektroniczną ewidencjonowane są w Referacie Skarg i Wniosków oraz w Biurze Rady Miasta w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

3. Centralny Rejestr Petycji, Skarg i Wniosków – prowadzony jest w formie elektronicznej.

§ 7. Rejestracja Skarg i Wniosków w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków zawiera następujące dane:

- 1) Unikalny Numer Porządkowy,
- 2) datę wpływu,
- 3) imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej,
- 4) przedmiot skargi lub wniosku,
- 5) obowiązujący termin załatwienia,
- 6) jednostkę organizacyjną Urzędu, do której skarga lub wniosek zostały skierowane,
- 7) faktyczną datę załatwienia skargi lub wniosku,
- 8) sposób załatwienia skargi lub wniosku,
- 9) zasadność skargi lub wniosku,
- 10) znak sprawy,
- 11) imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za załatwienie skargi lub wniosku.

§ 8. 1. W przypadku ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, pracownik sporządza protokół zawierający:

- 1) datę przyjęcia,
- 2) imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej,
- 3) zwięzły opis treści sprawy,
- 4) stanowisko jednostki organizacyjnej Urzędu zamykające sprawę bądź wskazujące sposób, tryb i termin jej rozstrzygnięcia,
- 5) kopie dołączonych do protokołu załączników,
- 6) imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego,
- 7) podpis osoby zgłaszającej.

2. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 stanowi Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 9. 1. Protokoły z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku sporządzone przez pracownika Urzędu w trakcie przyjęć interesantów realizowanych przez Dyrektora/Kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu, Skarbnika Miasta, Sekretarza Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta, Prezydenta Miasta podlegają przekazaniu do Referatu Skarg i Wniosków w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

2. Protokoły z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku realizowane przez Przewodniczącego Rady Miasta i Wiceprzewodniczących Rady Miasta – podlegają rejestracji w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków w Biurze Rady Miasta.

§ 10. 1. Skargi i wnioski wpływające do Rady Miasta Szczecin podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni do Prezydenta Miasta, jeżeli właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Prezydent Miasta, zawiadamiając o tym skarżącego.

2. Skargi i wnioski wpływające do Prezydenta Miasta podlegają przekazaniu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni do Rady Miasta, jeżeli organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Miasta Szczecin, zawiadamiając o tym skarżącego.

§ 11. 1. Korespondencja imienna kierowana do Przewodniczącego Rady Miasta, Wiceprzewodniczących Rady Miasta będąca skargą lub wnioskiem podlega zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków w Biurze Rady Miasta.

2. Korespondencja imienna kierowana do Prezydenta Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta, Dyrektora/Kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu będąca skargą lub wnioskiem podlega przekazaniu do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

§ 12. 1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w Centralnym Rejestrze Petycji Skarg i Wniosków – Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego przekazuje je niezwłocznie do właściwej jednostki organizacyjnej Urzędu lub jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin w celu załatwienia.

2. Jeżeli przedmiotem skargi lub wniosku są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania i kompetencji kilku jednostek organizacyjnych Urzędu - Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego prowadzi postępowanie wyjaśniające i udziela odpowiedzi.

3. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku jednostek organizacyjnych Urzędu – Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego wyznacza jednostkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych jednostek organizacyjnych Urzędu przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.

4. Skargi skierowane bezpośrednio przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Skarbnika Miasta lub Sekretarza Miasta o przeprowadzenie postępowania kontrolnego do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego podlegają przekazaniu do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

5. Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego przeprowadza kontrolę w sprawie będącej przedmiotem skargi po uprzednim przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego w trybie skargowym przez merytoryczną jednostkę organizacyjną Urzędu.

6. Jednostka organizacyjna Urzędu prowadząca sprawę będącą przedmiotem kontroli skargi, bądź Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego – w przypadku gdy skarga została skierowana bezpośrednio przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Skarbnika Miasta lub Sekretarza Miasta do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego – pisemnie informuje skarżących o przekazaniu skargi w celu rozpatrzenia zasadności przeprowadzenia kontroli.

7. O wynikach kontroli bądź o przyczynach niepodjęcia kontroli jednostka organizacyjna Urzędu rozpatrująca skargę lub kierownik jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin informuje skarżących po zakończeniu postępowania kontrolnego.

§ 13. 1. W przypadku, gdy postępowanie wyjaśniające prowadzone jest przez Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego, wskazana w sprawie jednostka organizacyjna Urzędu lub jednostka organizacyjna Gminy Miasto Szczecin zobowiązana jest przedłożyć pisemne wyjaśnienia wraz z aktami sprawy w terminie 7 dni od otrzymania polecenia.

2. W sprawach szczególnie skomplikowanych Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego zwraca się o opinię prawną do radców prawnych Urzędu Miasta.

§ 14. W przypadku, gdy organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Rada Miasta Szczecin, dyrektor Biura Rady Miasta występuje o udzielenie wyjaśnień do Prezydenta Miasta Szczecin lub kierownika jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin.

Pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi należy przedłożyć w terminie 10 dni od otrzymania polecenia.

§ 15. Przy udzielaniu odpowiedzi na skargi lub wnioski stosuje się znak sprawy wynikający z Jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz Unikalny Numer Porządkowy nadany w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

§ 16. 1. Skargi i wnioski wpływające do Prezydenta Miasta i Rady Miasta Szczecin powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. O każdym niezłaławieniu skargi lub wniosku w terminie o którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia.

3. Przedłużenia terminów udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski dokonują pracownicy Urzędu w oparciu o upoważnienie Prezydenta Miasta do wykonywania czynności w tym zakresie.

4. W jednostkach organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin czynności związane z przedłużeniem terminu udzielenia odpowiedzi wykonują kierownicy tych jednostek.

5. Kopię zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2 należy niezwłocznie przekazać do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.

§ 17. 1. Obsługę organizacyjno-protokołarną przyjąć w sprawach skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta zapewnia Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego po uprzednim:

- 1) przedłożeniu przez skarżącego pism oraz dokumentów wskazujących na ostateczne rozstrzygnięcie sprawy przez merytorycznie właściwych kierowników miejskich jednostek organizacyjnych oraz Zastępców Prezydenta, Skarbnika i Sekretarza Miasta,
- 2) wniesieniu skargi lub wniosku na piśmie lub ustnie do protokołu.

2. Listę osób zapisanych do Prezydenta Miasta Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego przekazuje do Biura Prezydenta Miasta w dniu poprzedzającym spotkanie do godz. 12.00.

3. Przygotowanie odpowiedzi na skargę lub wniosek koordynuje Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego zgodnie z dyspozycją Prezydenta Miasta.

4. Obsługę organizacyjnoprotokolarną przyjmowania interesantów przez Przewodniczącą o Rady Miasta, Wiceprzewodniczącą Rady Miasta w sprawach skarg i wniosków zapewnia Biuro Rady Miasta.

§ 18. 1. Koordynowanie załatwiania skarg i wniosków oraz kontrolowanie terminowości udzielenia odpowiedzi na skargi i wnioski kierowane do Prezydenta Miasta zapewnia Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.

2. Koordynowanie załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Rady Miasta Szczecin zapewnia Biuro Rady Miasta.

§ 19. 1. Dyrektorzy jednostek organizacyjnych Urzędu oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków wpływających do Prezydenta Miasta.

2. Dyrektor Biura Rady Miasta odpowiada za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków wpływających do Rady Miasta Szczecin.

§ 20. W terminie do 31 marca każdego roku Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego opracowuje zbiorcze analizy oraz informacje dotyczące problematyki skarg i wniosków wpływających do Prezydenta Miasta za rok poprzedni i przedkłada je Sekretarzowi Miasta.

§ 21. O przypadkach naruszeń obowiązujących przepisów, procedur oraz powierzonych obowiązków służbowych stwierdzonych w wyniku przeprowadzonej analizy o stanie załatwiania skarg i wniosków – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego, na wniosek Kierownika Referatu Skarg i Wniosków, powiadamia Sekretarza Miasta.

§ 22. 1. Sekretarz Miasta pisemnie informuje dyrektorów/kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu o stwierdzonych nieprawidłowościach, wnioskuje i nakłada działania naprawcze.

2. Dyrektorzy jednostek organizacyjnych Urzędu oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin w terminie 14 dni od otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 1, przedkładają informację o podjętych działaniach.

§ 23. Traci moc Zarządzenie Nr 391/11 Prezydenta Miasta Szczecin z dnia 4 sierpnia 2011 r. w sprawie rejestrowania, koordynowania i załatwiania petycji skarg i wniosków.

§ 24. Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 25. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 6 września 2015 r.

Prezydent Miasta

Piotr Krzystek

Załącznik do zarządzenia Nr 329/15

Prezydenta Miasta Szczecin

z dnia 24 sierpnia 2015 r.

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi – wniosku wniesionego (ej) ustnie

W dniu 20.... r. w

(nazwa organu)

.....

Pan/Pani

.....

zamieszkały (a) w

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę – wniosek

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Na stronie protokołu w wierszu

- skreślono wyrazy
- wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej)

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe
sporządzającego protokół)

Dokument podpisany bezpiecznym podpisem elektronicznym

Podpis: Signature-60284837

Imię: PIOTR

Nazwisko: KRZYSZEK

Instytucja: URZĄD MIASTA SZCZECIN

Województwo: zachodniopomorskie

Miejscowość: Szczecin

Data podpisu: 24 sierpnia 2015 r.

Zakres podpisu: Cały dokument