

Załącznik do  
Zarządzenia Nr 237/03  
Prezydenta Miasta Szczecina  
z dnia 28 kwietnia 2003 r.

**SZCZEGÓŁOWY TRYB PRZYJMOWANIA REJESTROWANIA KOORDYNOWANIA I ZAŁATWIANIA PETYCJI SKARG I  
WNOSKÓW  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W SZCZECINIE**

§ 1

Rozpatrywanie oraz załatwianie petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Szczecinie odbywa się zgodnie z postanowieniami Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisami szczegółowymi.

§ 2

1. Przedmiotem skargi mogą być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Przedmiotem petycji są wszelkie sprawy, do których odnoszą się skargi i wnioski, o ile dotyczą życia zbiorowego.

§ 3

Petycje, skargi i wnioski wpływające do Urzędu rozpatruje:

- |   |   |
|---|---|
| 1) Rada Miasta  | - w sprawach dotyczących zadań lub działalności Prezydenta Miasta, kierowników gminnych jednostek organizacyjnych , 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<br>Zastępcy Prezydenta Miasta<br>Skarbnik oraz Sekretarz Miasta | - w sprawach dotyczących działalności dyrektorów Wydziałów, kierowników Biur i Filii Urzędu oraz działalności jednostek organizacyjnych Gminy Miasta Szczecin w ramach podziału zadań i kompetencji oraz powierzenia prowadzenia określonych spraw Gminy Miasto Szczecin w imieniu Prezydenta Miasta Szczecina, |
| 3) Dyrektorzy Wydziałów<br>Kierownicy Biur i Filii                                  | - w sprawach z zakresu działania podległej jednostki i jej pracowników oraz w zakresie sprawowania bieżącego nadzoru nad jednostkami organizacyjnymi Gminy Miasta Szczecin.   |

#### § 4

1. Petycje skargi i wnioski dotyczące działalności Urzędu, Filii oraz jednostek organizacyjnych Gminy Miasta Szczecin mieszkańcy mogą składać w godzinach urzędowania w Referacie Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.
2. Petycje, skargi i wnioski złożone w innej jednostce organizacyjnej niż Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego winny być niezwłocznie przekazane do tego Referatu celem zarejestrowania.
3. Interesanci przyjmowani są w sprawach petycji, skarg i wniosków przez:
  - 1) Przewodniczącego Rady Miasta i Wiceprzewodniczących Rady Miasta - raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i godzinie w sprawach określonych w § 3 pkt 1 niniejszego Załącznika.
  - 2) Prezydenta Miasta – w szczególnych przypadkach, po uprzednim rozpatrzeniu zasadności wizyty przez kierownika Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego,
  - 3) Zastępców Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta i Skarbnika – raz w tygodniu w wyznaczonych dniach i godzinach, w sprawach, w których stanowisko zostało zajęte przez dyrektora wydziału, kierownika biura lub Filii Urzędu oraz kierownika jednostki organizacyjnej

Gminy Miasta Szczecin,

4) Dyrektorów wydziałów, kierowników biur oraz kierownika Filii – co najmniej raz w tygodniu w wyznaczonych godzinach.

## § 5

Petycje, skargi i wnioski złożone w formie pisemnej lub ustnej do protokołu podlegają ewidencjonowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków – System REJESTR BOI.

## § 6

1. Centralny Rejestr Petycji Skarg i Wniosków - System REJESTR BOI – prowadzony w formie elektronicznej - zawiera następujące dane dotyczące petycji, skargi lub wniosku:
  - 1) Unikalny Numer Porządkowy,
  - 2) datę wpływu,
  - 3) imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej,
  - 4) przedmiot petycji, skargi lub wniosku,
  - 5) obowiązujący termin załatwienia,
  - 6) jednostkę organizacyjną Urzędu, do której petycja, skarga lub wniosek zostały skierowane,
  - 7) faktyczną datę załatwienia,
  - 8) sposób załatwienia petycji, skargi lub wniosku (pozytywnie, negatywnie, inaczej),
  - 9) zasadność petycji, skargi lub wniosku,
  - 10) znak sprawy,
  - 11) imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za załatwienie petycji, skargi lub wniosku.
2. Wzór okna zawierającego dane dotyczące petycji, skarg i wniosków zawiera Załącznik Nr 1 do “Szczegółowego trybu przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Szczecinie”.

## § 7

1. W przypadku ustnego przyjęcia petycji, skargi lub wniosku, pracownik przyjmujący interesanta 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 petycje, skargi lub wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie petycji, skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
  3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 stanowi Załącznik Nr 2 do “Szczegółowego trybu przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania petycji, skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Szczecinie”.

## § 8

1. Protokoły z ustnego przyjęcia petycji, skargi lub wniosku sporządzone przez pracownika Urzędu w trakcie przyjęć interesantów realizowanych przez Kierownika Biura lub Filii, Dyrektora Wydziału, Skarbnika Miasta, Sekretarza Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Prezydenta Miasta, Wiceprzewodniczącego Rady Miasta i Przewodniczącego Rady Miasta podlegają zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji Skarg i Wniosków - System “REJESTR BOI” przez upoważnione w tym zakresie osoby.
2. Korespondencja imienna kierowana do Przewodniczącego Rady Miasta, Wiceprzewodniczącego Rady Miasta, Prezydenta Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta, Dyrektora Wydziału lub Kierownika Biura i Filii, będąca petycją, skargą lub wnioskiem podlega przekazaniu do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego celem zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji Skarg i Wniosków - System “REJESTR BOI”.

## § 9

1. Po zarejestrowaniu petycji, skargi lub wniosku w Centralnym Rejestrze Petycji Skarg i Wniosków - System REJESTR BOI, Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego przekazuje je niezwłocznie do właściwej jednostki organizacyjnej w celu załatwienia.
2. Jeżeli przedmiotem petycji, 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 petycji, 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 przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.

4. W przypadku, gdy postępowanie wyjaśniające prowadzone jest przez Referat Skarg i Wniosków, właściwa w sprawie jednostka organizacyjna zobowiązana jest przedłożyć pisemne wyjaśnienia wraz z aktami sprawy w terminie 10 dni od dnia wezwania.
5. Zagadnienia sporne Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego kieruje do zaopiniowania przez Radców Prawnych Urzędu.

#### § 10

Przy udzielaniu odpowiedzi na petycje, skargi lub wnioski wprowadza się obowiązek stosowania znaku sprawy wynikającego z Jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz Unikalnego Numeru Porządkowego nadanego w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków – System REJESTR BOI.

#### § 11

1. Wprowadza się obowiązek umieszczenia informacji w siedzibie Urzędu oraz Filii Urzędu o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach petycji, skarg i wniosków, stosownie do art. 253 § 3 k.p.a. w następującym brzmieniu:

PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA i WICEPRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH PETYCJI SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY ..... W GODZ. OD ..... DO .....

PREZYDENT ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA SKARBNIK SEKRETARZ MIASTA DYREKTORZY WYDZIAŁÓW ORAZ KIEROWNICY BIUR I FILII PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH PETYCJI SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY ..... W GODZ. OD ..... DO .....

PETYCJE SKARGI I WNIOSKI PRZYJMOWANE SĄ W KAŻDYM DNIU PRACY URZĘDU W GODZINACH URZĘDOWANIA W REFERACIE SKARG I WNIOSKÓW WYDZIAŁU ORGANIZACYJNEGO ..... SKRZYDŁO, POK. ...., ..... PIĘTRO, TEL. .... .

2. Obsługę organizacyjno-protokolarną przyjęć interesantów w sprawach petycji, skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta zapewnia Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.
3. Obsługę organizacyjno-protokolarną przyjmowania interesantów przez Przewodniczącego Rady Miasta, Wiceprzewodniczącego Rady Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta i Skarbnika w sprawach petycji, skarg i wniosków przez nich rozpatrywanych zapewniają upoważnieni pracownicy merytorycznych jednostek organizacyjnych Urzędu.

#### § 12

Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego koordynuje przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie petycji, skarg i wniosków oraz kontroluje terminowość udzielania odpowiedzi, z wyłączeniem spraw, o których mowa w § 3 pkt 1 niniejszego Załącznika.

#### § 13

Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego opracowuje w terminie do dnia 31 marca kolejnego roku zbiorcze analizy oraz informacje dotyczące problematyki petycji, skarg i wniosków.

#### § 14

O przypadkach naruszeń obowiązujących przepisów, procedur oraz powierzonych obowiązków służbowych – stwierdzonych w trybie postępowania skargowego – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego, na wniosek Kierownika Referatu Skarg i Wniosków, powiadamia Sekretarza Miasta.