

Zarządzenie Nr 72/2017
Prezydenta Miasta Przemysła
z dnia 21 lutego 2017 r.

w sprawie ustalenia szczegółowych zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemysłu.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2016 r. poz. 446 z późn. zm.) i § 72 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 274/10 Prezydenta Miasta Przemysła z dnia 14 października 2010 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Przemysłu z późn. zm.

zarządza się co następuje:

§ 1

Szczegółowe zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemysłu stanowią załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wzór protokołu z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się zastępcom prezydenta, sekretarzowi, skarbnikowi oraz kierownikom jednostek organizacyjnych urzędu.

§ 4

Traci moc Zarządzenie Nr 522/2015 Prezydenta Miasta Przemysła z dnia 22 grudnia 2015 r. w sprawie ustalenia szczegółowych zasad organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz interwencji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemysłu.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT
MIASTA PRZEMYŚLA

mgr Robert Choma

Szczegółowe zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyślu.

**Rozdział I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Ilekcroć w szczególowych zasadach przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyślu jest mowa o:

- 1) **interwencji** - należy przez to rozumieć ustne zgłoszenie, które nie jest skargą, ani też wnioskiem w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego,
- 2) **jednostkach organizacyjnych miasta** - należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne miasta Przemyśla,
- 3) **jednostkach organizacyjnych urzędu** - należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze urzędu wydziały i równorzędne jednostki organizacyjne na prawach wydziału zwane biurami, kancelariami, Urząd Stanu Cywilnego oraz samodzielne jednoosobowe stanowiska pracy,
- 4) **kierowniku jednostki organizacyjnej urzędu** - należy przez to rozumieć naczelnika wydziału, kierownika kancelarii, kierownika biura, kierownika i zastępcę kierownika Urzędu Stanu Cywilnego oraz zajmujących samodzielne jednoosobowe stanowiska pracy,
- 5) **mieście** - należy przez to rozumieć Gminę Miejską Przemyśl, wykonującą zadania miasta na prawach powiatu,
- 6) **petycji** - należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiotem może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji,
- 7) **prezydencie** - należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Przemyśla,
- 8) **radzie** - należy przez to rozumieć Radę Miejską w Przemyślu,
- 9) **sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Przemyśla,
- 10) **skarbniku** - należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Przemyśla (głównego księgowego budżetu),
- 11) **skardze** - należy przez to rozumieć pismo lub ustne zgłoszenie, którego przedmiotem jest 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,
- 12) **urzędzie** - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Przemyślu,
- 13) **wniosku** - należy przez to rozumieć pismo lub ustne zgłoszenie, którego przedmiotem są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności,

usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,

- 14) **województwo** - należy przez to rozumieć Wojewodę Podkarpackiego,
- 15) **zastępcy prezydenta** - należy przez to rozumieć Zastępcę Prezydenta Miasta Przemyśla,
- 16) **pismo** - należy przez to rozumieć dokument w wersji tradycyjnej, jak również pisma odwzorowane cyfrowo,
- 17) **podpis** - należy przez to rozumieć tradycyjny podpis, jak również podpis elektroniczny, w tym elektroniczny podpis kwalifikowany.

Rozdział II

SKARGI, WNIOSKI I INTERWENCJE

§ 2

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w urzędzie odbywa się na podstawie przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2012 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, które mają również zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu.

§ 3

1. Rozpatrzenie skargi, wniosku lub interwencji polega na ustaleniu przedmiotu skargi, wniosku lub interwencji, zbadaniu wszystkich okoliczności sprawy oraz rozstrzygnięciu o ich zasadności.
2. Załatwienie skargi, wniosku lub interwencji polega na rozpatrzeniu, wydaniu poleceń, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu skarżącego, wnioskodawcy lub interweniującego o podjętych w wyniku przeprowadzonego postępowania rozstrzygnięciach.

§ 4

1. Prezydent, zastępcy prezydenta, sekretarz i skarbnik przyjmują mieszkańców w celu złożenia skargi, wniosku lub interwencji w sprawach z zakresu działania bezpośrednio nadzorowanych jednostek organizacyjnych urzędu lub miasta, które były uprzednio rozpoznane przez kierowników tych jednostek.
2. Prezydent, zastępcy prezydenta, sekretarz i skarbnik przyjmują mieszkańców we wtorki w godzinach od 9.00 do 16.00, po uprzednim uzgodnieniu terminu spotkania na stanowisku ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta.
3. Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu oraz ich pracownicy przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji codziennie w godzinach pracy urzędu.

§ 5

Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg, wniosków i interwencji powinna być umieszczona w widocznym miejscu w każdym budynku, w którym siedzibę mają jednostki organizacyjne urzędu oraz jednostki organizacyjne miasta, a także na miejskiej stronie internetowej urzędu.

§ 6

Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu obowiązani są do zapewnienia prawidłowej organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków i interwencji w podległych jednostkach organizacyjnych urzędu.

§ 7

Stanowisko ds. skarg i kontroli wewnętrznej w Wydziale Organizacji, Kadr i Kontroli prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków oraz koordynuje ich rozpatrywanie.

§ 8

Skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio przez jednostkę organizacyjną urzędu na piśmie lub ustnie do protokołu są niezwłocznie zgłaszane do zarejestrowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

§ 9

1. Notatki i artykuły prasowe noszące znamiona skargi lub wniosku podlegają wpisowi do centralnego rejestru skarg i wniosków oraz są rozpatrywane i załatwiane według zasad wynikających z niniejszego zarządzenia o ile zostały przekazane do załatwienia przez redakcję bezpośrednio do urzędu.
2. Jednostka organizacyjna urzędu rozpatrująca i załatwiająca skargę lub wniosek kopię udzielonej odpowiedzi przesyła do zainteresowanej redakcji.

§ 10

Pracownicy urzędu są obowiązani do rzetelnego i terminowego rozpatrywania zgłaszanych do urzędu skarg, wniosków i interwencji, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 11

1. Skargi, wnioski i interwencje nie wymagające zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrywane niezwłocznie.
2. Skargi, wnioski i interwencje które wymagają uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania powinny być rozpatrywane najpóźniej w terminie 1 miesiąca od daty wpływu skargi, wniosku lub interwencji.
3. W każdym przypadku niezałatwienia sprawy w wyznaczonym terminie, pracownik jest obowiązany powiadomić wnoszącego sprawę, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin, w którym sprawa zostanie załatwiona.

§ 12

1. Skargi i wnioski dotyczące zadań i działalności kierowników jednostek organizacyjnych urzędu rozpatruje Wydział Organizacji, Kadr i Kontroli. Wydział Organizacji, Kadr i Kontroli rozpatruje również skargi i wnioski na polecenie prezydenta.

2. Skargi i wnioski dotyczące działalności pracowników urzędu rozpatrują właściwi kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu.
3. Skargi dotyczące zadań i działalności prezydenta i kierowników jednostek organizacyjnych miasta rozpatruje rada, a w sprawach należących do zadań zleconych wojewoda.

§ 13

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków powinno być poprzedzone wyjaśnieniem wszystkich okoliczności sprawy, a w szczególności:
 - 1) badaniem ich zasadności,
 - 2) ustaleniem stanu faktycznego na podstawie zebranych dowodów, którymi są:
 - wszelkiego rodzaju dokumenty,
 - wyniki oględzin,
 - zabezpieczone rzeczy,
 - pisemne wyjaśnienia i oświadczenia,
 - opinie specjalistów i biegłych,
 - 3) ustaleniem przyczyn, zakresu oraz skutków stwierdzonych nieprawidłowości,
 - 4) ustaleniem pracowników odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości.
2. Ustalenia z rozpatrzenia skargi wymagającej przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego lub badania dokumentuje się w formie sprawozdania. Ustalenia te stanowią opis stanu faktycznego stwierdzonego w wyniku podjętych czynności, w tym stwierdzonych nieprawidłowości.
3. W sprawach nie wymagających zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień sprawozdania nie sporządza się.
4. Sprawozdanie z rozpatrzenia skargi, poza ustaleniami, o których mowa w ust. 2 powinno zawierać w szczególności:
 - 1) nazwę dokumentu,
 - 2) podnoszone w skardze zarzuty,
 - 3) datę rozpoczęcia i zakończenia badania skargi,
 - 4) imię i nazwisko rozpatrującego skargę,
 - 5) określenie podmiotu, którego dotyczy skarga,
 - 6) określenie przedmiotu postępowania wyjaśniającego lub badania sprawy,
 - 7) wskazanie źródeł i przyczyn stwierdzonych nieprawidłowości,
 - 8) zalecenia i wnioski zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości,
 - 9) omówienie dokonanych w sprawozdaniu poprawek, skreśleń i uzupełnień,
 - 10) podpis rozpatrującego skargę.
5. Dowody, w tym dokumenty robocze, uzyskane przez badającego skargę, pozostawia się w posiadaniu zarządzającego badanie skargi. W treści sprawozdania badający może powoływać się na dokumenty robocze.

§ 14

1. Odpowiedzi na skargi winny być udzielone w formie pisemnej, zawierać ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów, wyczerpującą informację o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach i podjętych środkach zaradczych, a w przypadku skargi bezzasadnej także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że w przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia

może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

2. Odpowiedzi na skargi podpisuje prezydent.
3. Odpowiedzi na wnioski i interwencje winny być udzielone w formie pisemnej, zawierać wyczerpującą informację o sposobie rozpatrzenia sprawy oraz o podjętych działaniach.
4. Odpowiedzi na wnioski i interwencje podpisuje prezydent, zastępcy prezydenta, sekretarz i skarbnik zgodnie z zakresem działania bezpośrednio nadzorowanych jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta.
5. Kopie udzielonych odpowiedzi na skargi i wnioski przekazywane są bezzwłocznie przez jednostki organizacyjne urzędu lub jednostki organizacyjne miasta do Wydziału Organizacji, Kadr i Kontroli.
6. Kopie udzielonych odpowiedzi na interwencję przekazywane są bezzwłocznie przez jednostki organizacyjne urzędu lub jednostki organizacyjne miasta do Kancelarii Prezydenta Miasta.

§ 15

1. W przypadku stwierdzenia w toku prowadzonego przez Wydział Organizacji, Kadr i Kontroli postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta Wydział Organizacji, Kadr i Kontroli przygotowuje informację dla prezydenta o stwierdzonych nieprawidłowościach, która zgodnie z dekreacją przekazana zostanie do jednostki organizacyjnej urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta w celu podjęcia działań naprawczych.
2. Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu i jednostek organizacyjnych miasta są zobowiązani do poinformowania prezydenta o podjętych działaniach naprawczych w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 1.

§ 16

Bieżący nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz interwencji kierowanych do urzędu sprawuje sekretarz.

§ 17

Stanowisko ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta prowadzi zbiór protokołów w sprawach zgłoszonych przez mieszkańców podczas przyjęć stron w ramach skarg, wniosków i interwencji.

§ 18

1. Protokoły z przyjęć stron przez prezydenta, zastępców prezydenta, sekretarza i skarbnika w sprawach skarg, wniosków i interwencji są sporządzane na stanowisku ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta.
2. Po sporządzeniu, protokół przekazywany jest do właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta, które zobowiązane są do przygotowania informacji w sprawie.

3. Informacja, o której mowa w ust. 2 powinna zawierać opis stanu faktycznego i prawnego sprawy, a także propozycje jej załatwienia.
4. Protokół wraz z informacją, o której mowa w ust. 2 kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta zobowiązani są przekazać do stanowiska ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta najpóźniej w dniu poprzedzającym ustalony termin przyjęcia strony.
5. Na żądanie stanowiska ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu i jednostek organizacyjnych miasta zobowiązani są niezwłocznie przekazać dokumenty dotyczące zgłoszonej skargi, wniosku lub interwencji.
6. Protokoły z przyjęć stron wraz ze stanowiskiem prezydenta, zastępcy prezydenta, sekretarza lub skarbnika, po zarejestrowaniu przekazywane są przez stanowisko ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta do właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta.
7. Jeżeli sprawy, o których mowa w ust. 6 dotyczą zakresu działania więcej niż jednej jednostki organizacyjnej urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta przekazujące sprawę do rozpatrzenia stanowisko ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta wyznacza jedną z nich jako koordynującą zbadanie i załatwienie spraw.

Rozdział III PETYCJE

§ 19

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie petycji w urzędzie odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, które mają również zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu.

§ 20

1. Rozpatrzenie petycji polega na ustaleniu przedmiotu petycji, zbadaniu wszystkich okoliczności sprawy oraz rozstrzygnięciu o jej zasadności.
2. Załatwienie petycji polega na rozpatrzeniu, wydaniu poleceń oraz zawiadomieniu podmiotu składającego petycję o podjętych w wyniku przeprowadzonego postępowania rozstrzygnięciach.

§ 21

Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu obowiązani są do zapewnienia prawidłowej organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania petycji w podległych jednostkach organizacyjnych urzędu.

§ 22

Stanowisko ds. skarg, wniosków i interwencji w Kancelarii Prezydenta Miasta:

- 1) prowadzi centralny rejestr petycji i koordynuje ich rozpatrywanie,

- 2) umieszcza na stronie internetowej urzędu, w terminie do dnia 30 czerwca, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

§ 23

Jednostki organizacyjne urzędu, które otrzymały petycję do rozpatrzenia i załatwienia, niezwłocznie:

- 1) zgłaszają petycje do zarejestrowania w centralnym rejestrze petycji,
- 2) zamieszczają na stronie internetowej urzędu informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody także imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana,
- 3) dokonują aktualizacji informacji, o której mowa w pkt 2 o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

§ 24

Pracownicy urzędu są obowiązani do rzetelnego i terminowego rozpatrywania zgłaszanych do urzędu petycji, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 25

1. Petycje powinny być rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia ich złożenia.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w wyznaczonym terminie, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy, licząc od upływu terminu, o którym mowa w ust. 1.

§ 26

1. Odpowiedzi na petycje winny być udzielone w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej i zawierać informację o sposobie ich załatwienia wraz z uzasadnieniem.
2. Odpowiedzi na petycje podpisuje prezydent, zastępcy prezydenta, sekretarz i skarbnik zgodnie z zakresem działania bezpośrednio nadzorowanych jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta.

**PREZYDENT
MIASTA PRZEMYŚLA**

mgr Robert Choma

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 72/2017
Prezydenta Miasta Przemyśla
z dnia 21 lutego 2017 r.

Przemyśl, dnia
(data przyjęcia zgłoszenia)

PROTOKÓŁ
(znak sprawy)

z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji

Pan/Pani
zam.
w dniu
w sprawie
.....

.....
(imię i nazwisko oraz stanowisko
pracownika przyjmującego zgłoszenie)

.....
(czytelny podpis wnoszącego sprawę)

Informacja n. t. ewentualnych wcześniejszych interwencji w zgłoszonej sprawie

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

Stanowisko kierownika jednostki organizacyjnej urzędu

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

Stanowisko prezydenta/zastępcy prezydenta/sekretarza/skarbnika

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

W związku z otrzymaniem wyczerpującej informacji i wyjaśnień zgłaszający sprawę rezygnuje z udzielenia pisemnej odpowiedzi. TAK NIE

.....
(czytelny podpis wnoszącego sprawę)

**PREZYDENT
MIASTA PRZEMYŚLA**

mgr Robert Choma