

**ZARZĄDZENIE NR 0050.1720.2014.VI  
PREZYDENTA MIASTA JELENIEJ GÓRY**

**z dnia 12 marca 2014 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. 2013, poz. 594), w związku z Działem VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. 2013, poz. 267) 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:

**§ 1**

1. Prezydent Miasta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy roboczy poniedziałek miesiąca w godzinach od 12.00 do 16.30
2. W imieniu Prezydenta Miasta skargi i wnioski przyjmują również Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta oraz Skarbnik Miasta.
3. Informacja o przyjmowaniu skarg i wniosków przez osoby, o których mowa w § 1 pkt. 1 winna być wywieszona w ogólnodostępnym miejscu w Urzędzie Miasta oraz jednostkach organizacyjnych.
4. W czasie, o którym mowa w § 1 pkt. 1 przyjmowane są osoby wcześniej zgłoszone i odnotowane w rejestrze zgłoszeń, prowadzonym w Wydziale Dialogu i Spraw Społecznych.
5. W przyjmowaniu obywateli w sprawach i przez osoby, o których mowa w § 1 pkt. 1 i 2 uczestniczy pracownik Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych. Sporządza on protokół ze spotkania, gdzie odnotowana jest treść sprawy oraz rozstrzygnięcie Prezydenta Miasta. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku, sporządzany jest odrębny protokół, zgodnie z Załącznikiem Nr 1 niniejszego zarządzenia.
6. W imieniu Prezydenta Miasta pracownicy Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w dni robocze, w godzinach pracy Urzędu.
7. Naczelnicy wydziałów przyjmują skargi i wnioski w sprawie merytorycznego zakresu pracy wydziału osobiście lub przez wyznaczoną osobę w dni robocze w godzinach pracy Urzędu.

**§ 2**

Odpowiedzi na skargi podpisuje Prezydent Miasta a także upoważnieni przez niego Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta – zgodnie z kompetencjami. Odpowiedzi na skargi dotyczące pracowników wydziału podpisuje naczelnik wydziału.

**§ 3**

1. Przyjmowanie i kontrolę skarg i wniosków powierza się Wydziałowi Dialogu i Spraw Społecznych.

2. Wszystkie skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich rozpatrzenia, należy zarejestrować w Centralnym Rejestrze Skargi Wniosków prowadzonym w Wydziale Dialogu i Spraw Społecznych.
3. Pracownik Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych dokonuje rejestracji skarg i wniosków oraz przekazuje je wg właściwości do załatwienia, określając jednocześnie ostateczny termin tej czynności.
4. Kopie wszystkich skarg i wniosków złożonych bezpośrednio w wydziale należy niezwłocznie przekazać do Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych. Dotyczy to również udzielonych odpowiedzi.
5. Dokumentowanie rozpatrywania skarg i wniosków w wydziale należy powierzyć imiennie wyznaczonemu pracownikowi.
6. Skarga dotycząca osoby uprawnionej imiennie do wykonywania czynności określonych w pkt. 2, winna być niezwłocznie po zaewidencjonowaniu przekazana bezpośrednio przełożonemu celem rozpatrzenia.
7. Skargi i wnioski, dla których nie można ustalić organu właściwego do ich rozpatrzenia, lub jeśli z ich treści, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości przekazuje się do Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych, a ten w terminie 7 dni zwraca je nadawcom z odpowiednim wyjaśnieniem.
8. Materiały prasowe i inne opublikowane wiadomości mające znamiona skargi lub wniosku są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane w trybie skarg i wniosków wyłącznie wtedy jeśli zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe, telewizyjne.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy od wnoszącego zażądać złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia w terminie 7 dni. Ich brak oznacza, że podmiot ten odstąpił od złożenia skargi, wniosku. Należy ten fakt odnotować w rejestrze, o którym mowa w § 3, pkt. 2 w rubryce „uwagi”.
10. Wydział, do którego Wydział Dialogu i Spraw Społecznych zwrócił się o dostarczenie określonych materiałów lub wyjaśnień związanych ze skargą lub wnioskiem, winien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w wyznaczonym terminie.
11. Jeśli skarga czy wniosek złożone w wydziale zawierają kilka spraw, a część z nich należy do kompetencji innego wydziału, należy kopię tej skargi lub wniosku przekazać niezwłocznie do Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych.
12. Zobowiązuje się osoby uczestniczące w rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków do bezwzględnego przestrzegania obowiązujących w tym względzie terminów i trybu określonego w KPA.
13. Zobowiązuje się Naczelnika Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych oraz naczelników wydziałów do okresowego sprawdzania stanu przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i natychmiastowego reagowania na każdą nieprawidłowość.

#### § 4

1. Nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawują:
  - a) nad całością – Prezydent Miasta oraz , z upoważnienia Prezydenta, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta lub Naczelnik Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych;
  - b) w stosunku do wydziału – jego naczelnik (w rozumieniu niniejszego zarządzenia funkcję naczelnika Wydziału Finansowego pełni Skarbnik Miasta).
2. Naczelnik Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych koordynuje całość spraw związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków.

## § 5

1. Naczelnicy wydziałów zobowiązani są do dnia 31 stycznia każdego roku złożyć do Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków w roku minionym.
2. Naczelnik Wydziału Dialogu i Spraw Społecznych na podstawie sprawozdań, o których mowa w pkt. 1 oraz własnej dokumentacji sporządza analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków do zatwierdzenia przez Prezydenta.
3. Sekretarz Miasta do dnia 31 marca każdego roku, omawia z naczelnikami wydziałów analizę przyjmowania skarg i wniosków.

## § 6

Procedury opisane w niniejszym Zarządzeniu dotyczą również miejskich jednostek organizacyjnych, przy czym:

Ilekcroć w niniejszym Zarządzeniu jest mowa o naczelnikach wydziałów, należy przez to rozumieć także dyrektorów (szefów), kierowników miejskich jednostek organizacyjnych.

Ilekcroć w niniejszym Zarządzeniu jest mowa o wydziałach, należy przez to rozumieć także miejskie jednostki organizacyjne.

## § 7

1. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku stanowi zał. nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Wzór rejestru, o którym mowa w § 3 pkt. 2 stanowi zał. nr 3 do niniejszego zarządzenia.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w § 5 pkt. 1 stanowi zał. nr 2 do niniejszego zarządzenia.

## § 8

Traci moc Zarządzenie Nr 0050.218.2011.VI z dnia 14 czerwca 2011 roku w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry oraz Zarządzenie Nr 0050.471.2011.VI z 24 października 2011 roku, zmieniające zarządzenie w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry.

## § 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

PREZYDENT MIASTA  
Jeleniej Góry  
*Marcin Zawila*



*Uwagi przyjmującego skargę (wniosek):*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.*

*Protokół sporządził:*

.....

*(imię, nazwisko,  
stanowisko służbowe)*

.....

*(podpis wnoszącego)*

*\*niepotrzebne skreślić*

*PREZIDENT MIASTA  
Jeleniej Góry  
Marcin Zawłta*

Załącznik Nr 2 do ZARZĄDZENIA NR  
0050.1720.2014.VI Prezydenta Miasta Jeleniej  
Góry z dnia 12 marca 2014 r.

*Wzór sprawozdania.*

1. Ilość skarg (wniosków), które wpłynęły do danego wydziału lub jednostki organizacyjnej Miasta w danym roku.

2. Terminowość załatwienia skarg (wniosków).

*Wyjaśnienie ewentualnych przyczyn przekroczenia terminu.*


3. Zasadność wnoszonych skarg (wniosków) i sposób ich załatwienia (pozytywny, negatywny, wyjaśnienie).

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.*

PREZYDENT MIASTA  
Jeleniej Góry  
  
Marcin Zająta

Załącznik Nr 3 do ZARZĄDZENIA NR 0050.  
1720.2014.VI Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z  
dnia 12 marca 2014 r.

Rejestr skarg (wniosków).

1	2	3	4	5	6	7
Ip.	Numer ewidencyjny skargi* (wniosku), data jej przyjęcia	Nazwa podmiotu wnoszącego skargę (wniosek)	Przedmiot skargi (wniosku)	Ustalony termin załatwienia	Data załatwienia	Uwagi

\*nadany przez Wydział Dialogu i Spraw Społecznych wg Centralnego Rejestru Skarg

PREZIDENT MIASTA  
Jeleniej Góry  
  
Marcin Zawita