

ZARZĄDZENIE NR 0050.218.2011.VI
PREZYDENTA MIASTA JELENIEJ GÓRY
z dnia 14 czerwca 2011 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez
Prezydenta Miasta Jeleniej Góry.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i ust. 3 w związku z art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 roku nr 142, poz. 1591, ze zmianami), w związku z Działem VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. nr 98, poz. 1071 ze zm.) 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 i 2 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 przez Referat Skarg i Wniosków Wydziału Obsługi Mieszkańców.
5. W przyjmowaniu obywateli w sprawach i przez osoby, o których mowa w § 1 pkt. 1 i 2 uczestniczy pracownik Referatu Skarg i Wniosków. 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 do niniejszego zarządzenia.
6. W imieniu Prezydenta Miasta Kierownik Referatu Skarg i Wniosków przyjmuje 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

1/ Właściwymi do rozpatrzenia skarg i wniosków są:

- a) w sprawach dotyczących Prezydenta:
 - w zakresie zadań zleconych administracji publicznej – wojewoda;
 - w zakresie zadań własnych Miasta – Rada Miejska;
- b) w sprawach dotyczących kierowników miejskich jednostek organizacyjnych, w zakresie zadań własnych Miasta – Rada Miejska;
- c) w sprawach dotyczących Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika Miasta oraz naczelników wydziałów, a także osób zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy – Prezydent Miasta;
- d) w sprawach dotyczących wydziału oraz wszystkich osób w nim zatrudnionych – naczelnik wydziału.

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

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Wszystkie skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich rozpatrzenia, należy zarejestrować w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Referat Skarg i Wniosków.
3. Referat Skarg i Wniosków 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 Referatu Skarg i Wniosków. 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 wynika, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości przekazuje się do Referatu Skarg i Wniosków, 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 i 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 Referat Skarg i Wniosków zwrócił się o dostarczenie określonych materiałów lub wyjaśnień związanych ze skargą lub wnioskiem, winien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w wyznaczonym przez Referat 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 Referatu Skarg i Wniosków.
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 Kierownika Referatu Skarg i Wniosków 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 Obsługi Mieszkańców;

b/ w stosunku do wydziału – jego naczelnik (w rozumieniu niniejszego zarządzenia funkcję naczelnika Wydziału Finansowego pełni Skarbnik Miasta).

2. Kierownik Referatu Skarg i Wniosków 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 Referatu Skarg i Wniosków sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków w roku minionym.

2. Kierownik Referatu Skarg i Wniosków na podstawie sprawozdań, o których mowa w pkt. 1 oraz własnej dokumentacji sporządza analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków do zatwierdzenia przez Prezydenta Miasta.

3. Prezydent Miasta zobowiązuje Sekretarza Miasta do omówienia powyższych materiałów z naczelnikami wydziałów.

§ 6

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

Ilekoć w niniejszym Zarządzeniu jest mowa o naczelnikach wydziałów, należy przez to rozumieć także dyrektorów (szefów), kierowników miejskich jednostek organizacyjnych (za wyjątkiem § 2, pkt. 1, ppkt. b).

Ilekoć 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 1006/2005 Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 17 marca 2005 r. 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