

ZARZĄDZENIE Nr 57/2012
PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA
z dnia 4 września 2012r.

w sprawie skarg i wniosków

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) oraz art. 223 w związku z art. 254, art. 253 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

Rozdział I
Przepisy ogólne

§ 1

1. Zarządzenie reguluje obieg dokumentów w sprawach skarg i wniosków składanych do Urzędu Miasta Rzeszowa w związku z wykonywaniem zadań przez pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa, w tym Prezydenta Miasta, a także skarg na dyrektorów jednostek organizacyjnych Gminy – Miasta Rzeszowa.

2. Przepisy niniejszego zarządzenia mają odpowiednie zastosowanie do wniosków, o którym mowa w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 2

1. Użyte w niniejszym zarządzeniu pojęcia oznaczają:

- 1) **Rejestr** - Rejestr Skarg i Wniosków Urzędu Miasta Rzeszowa;
- 2) **Rada** - Rada Miasta Rzeszowa;
- 3) **Prezydent** - Prezydent Miasta Rzeszowa;
- 4) **Zastępca Prezydenta** - Zastępca Prezydenta Miasta Rzeszowa;
- 5) **Sekretarz** - Sekretarz Miasta Rzeszowa;
- 6) **Skarbnik** - Skarbnik Miasta Rzeszowa;
- 7) **Urząd** – Urząd Miasta Rzeszowa;
- 8) **wydział** – wydział Urzędu, a także równorzędna komórka organizacyjna o innej nazwie funkcjonująca w strukturze organizacyjnej Urzędu;
- 9) **jednostka organizacyjna** - należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną Gminy - Miasta Rzeszowa;

- 10) **wyznaczony pracownik** – imiennie wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego, któremu powierzono przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków;
- 11) **Kodeks** – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.);
- 12) **rozporządzenie** - Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

Rozdział 2

Kwalifikacja pisma jako skargi

§ 3

1. Kwalifikacji pisma jako skargi dokonują: Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Skarbnik oraz Sekretarz , poprzez sporządzenie na oryginale pism adnotacji o treści „skarga”.

2. Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu, Sekretarz w ramach upoważnienia:

- 1) w przypadku skarg złożonych na piśmie (w tym faksem oraz e-mailem) - wzywa skarżącego pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
- 2) w przypadku skarg przesłanych w formie dokumentu elektronicznego - wzywa skarżącego w formie dokumentu elektronicznego doręczanego środkami komunikacji elektronicznej z urzędowym poświadczeniem odbioru,

do złożenia - w terminie siedmiu dni od dnia doręczenia wezwania - wyjaśnień lub uzupełnień, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.

3. Projekty pism, o których mowa w ust. 2 sporządza wyznaczony pracownik.

Rozdział 3

Rejestracja skarg

§ 4

1. Wnoszone skargi, bez względu na ich formę, miejsce złożenia lub dekretację, podlegają rejestracji w Rejestrze, prowadzonym przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny Urzędu, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Każdy pracownik Urzędu, do którego trafia skarga, przed sporządzeniem wyjaśnień obowiązany jest niezwłocznie przekazać ją do zarejestrowania w Rejestrze.

3. Obowiązek, o którym mowa w ust. 1 i 2 dotyczy również skarg składanych w jednostkach organizacyjnych, a dotyczących dyrektorów tych jednostek.

4. Nie podlegają rejestrowaniu w Rejestrze skargi:
- 1) przekazane od innych organów wraz z żądaniem udzielenia informacji w trybie określonym w § 9 rozporządzenia;
 - 2) adresowane do innych organów niż Prezydent i Rada Miasta;
 - 3) nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego;
 - 4) przekazane do załatwienia wg właściwości do innych organów.

Rozdział 4

Osoby upoważnione do rozpatrywania skarg

§ 5

1. Prezydent jest właściwy do rozpatrywania skarg dotyczących zadań lub działalności pracowników Urzędu.

2. Osobą upoważnioną w imieniu Prezydenta do rozpatrywania skarg jest Sekretarz.

3. Rada jest właściwa do rozpatrywania skarg dotyczących zadań lub działalności Prezydenta lub dyrektora jednostki organizacyjnej, za wyjątkiem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej.

§ 6

Jeżeli wyznaczony pracownik, na podstawie treści skargi uzna, że organy, o których mowa w § 5 ust. 1 i 3 nie są właściwe do jej rozpatrzenia, sporządza projekt pisma przekazującego skargę do właściwego organu oraz zawiadamiającego skarżącego o przekazaniu skargi.

Rozdział 5

Koordynacja skarg

§ 7

1. Koordynacja zadań oraz monitorowanie obiegu dokumentacji związanej z przyjmowaniem oraz rozpatrywaniem skarg w Urzędzie, należy do wyznaczonego pracownika.

2. Wyznaczony pracownik prowadzi bieżącą kontrolę terminowości sporządzania wyjaśnień na skargi w Urzędzie.

§ 8

1. W przypadku skarg dotyczących zadań lub działalności pracowników Urzędu, wyznaczony pracownik, po nadaniu skardze numeru w Rejestrze, zleca sporządzenie wyjaśnień w przedmiocie skargi dyrektorowi właściwego wydziału, zgodnie z podziałem zadań, kompetencji i odpowiedzialności wynikającym z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu oraz uregulowaniami zawartymi w Kodeksie oraz rozporządzeniu.

2. Jeżeli skarga dotyczy spraw dotyczących działalności pracowników różnych wydziałów Urzędu, zakres udziału każdego dyrektora wydziału w przygotowaniu wyjaśnień i sposób współdziałania wskazuje wyznaczony pracownik.

3. Dyrektorzy wydziałów są zobowiązani do udzielania wyznaczonemu pracownikowi wszelkich informacji i wyjaśnień, a także do udostępniania dokumentacji niezbędnej do załatwienia sprawy, będącej przedmiotem skargi.

§ 9

1. Jeżeli skarga dotyczy zadań lub działalności Prezydenta, wyznaczony pracownik, po nadaniu skardze numeru w Rejestrze, zleca sporządzenie projektu wyjaśnień Prezydenta dyrektorowi odpowiedniego wydziału Urzędu bądź dyrektorowi jednostki organizacyjnej.

2. Jeżeli skarga dotyczy zadań lub działalności dyrektora jednostki organizacyjnej, wyznaczony pracownik, po nadaniu skardze numeru w Rejestrze, zleca sporządzenie wyjaśnień dyrektorowi jednostki organizacyjnej.

3. Jeżeli skarga dotyczy zadań lub działalności kilku jednostek organizacyjnych, bądź kilku wydziałów Urzędu, zakres udziału każdego dyrektora jednostki organizacyjnej, bądź dyrektora wydziału Urzędu w przygotowaniu wyjaśnień, a także sposób współdziałania wskazuje wyznaczony pracownik.

4. Dyrektorzy wydziałów Urzędu, a także dyrektorzy jednostek organizacyjnych są zobowiązani do udzielania wyznaczonemu pracownikowi wszelkich informacji i wyjaśnień, a także do udostępniania dokumentacji niezbędnej do załatwienia sprawy, będącej przedmiotem skargi.

5. Po zebraniu materiałów dotyczących skarg na Prezydenta wyznaczony pracownik sporządza projekt wyjaśnienia Prezydenta, a po jego akceptacji, przekazuje go wraz ze skargą do Komisji Rewizyjnej Rady w terminie 7 dni, od dnia jej wpływu do Urzędu. W przypadku skarg na dyrektorów jednostek organizacyjnych wyznaczony pracownik przekazuje ich wyjaśnienia w tym samym trybie.

Rozdział 7

Zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi

§ 10

1. W przypadku skarg, o których mowa w § 8 Sekretarz powiadamia skarżącego o sposobie załatwienia skargi.
2. W przypadku skarg, o których mowa w § 9 Sekretarz powiadamia skarżącego o sposobie załatwienia skargi, po podjęciu uchwały przez Radę Miasta, doręczając równocześnie treść uchwały.
3. Projekty powiadomień, o których mowa w ust. 1-2, sporządza wyznaczony pracownik.

Rozdział 8

Przyjmowanie mieszkańców w sprawach skarg

§ 11

1. Prezydent przyjmuje w sprawach skarg w środy, w godzinach od 9.00 do 16.00.
2. Skargi wniesione ustnie są przyjmowane na protokole według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

Rozdział 9

Analiza skarg

§ 12

1. Pracownik wyznaczony opracowuje zbiorczą analizę z rozpatrzonych skarg i wniosków, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 2 do zarządzenia, w oparciu o skargi zarejestrowane w Rejestrze i przedkłada ją Sekretarzowi, najpóźniej do końca I kwartału następującego po poprzedzającym go roku kalendarzowym.
2. Sekretarz raz w roku przedkłada Prezydentowi, Zastępcom Prezydenta oraz Skarbnikowi stosowną informację o wynikach rocznej analizy skarg.
3. W przypadkach naruszeń obowiązujących przepisów, procedur oraz powierzonych obowiązków służbowych stwierdzonych w wyniku przeprowadzonej analizy o stanie załatwiania skarg, Sekretarz zobowiązuje dyrektorów wydziałów oraz

jednostek organizacyjnych do podjęcia odpowiednich czynności zmierzających do likwidacji przyczyn skarg, usprawnienia pracy i realizacji zasadnych wniosków klientów. O podjętych czynnościach dyrektorzy niezwłocznie informują Sekretarza oraz pracownika wyznaczonego.

Rozdział 10

Przepisy końcowe

§ 13

1. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam Dyrektorowi Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.
2. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Sekretarzowi.
3. Zobowiązuję pracowników Urzędu do zapoznania się z treścią niniejszego zarządzenia i jego przestrzegania.

§ 14

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

mgr Janina Zaluska
RADCA PRAWNY
Rz. 248

**PREZYDENT
MIASTA RZESZOWA**

Tadeusz Ferenc

**SEKRETARZ
MIASTA RZESZOWA**

Marcin Stopa

**DYREKTOR WYDZIAŁU
Organizacyjno-Administracyjnego**

mgr Artur Kondrat

P R O T O K Ó Ł

przyjęcia skargi - wniosku wniesionej (go) ustnie¹

w dniu 20... r. w

Pani/Pan
zamieszkała/y w.....
przy ul
wnosi ustnie do protokołu skargę - wniosek² o następującej treści:

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
.....
- 2)
.....

¹ niepotrzebne skreślić
² niepotrzebne skreślić

3)

.....

4)

.....

5)

.....

Na stronie protokołu w wierszu

skreślono wyrazy

wpisano wyrazy.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził(a):

/imię, nazwisko i stanowisko służbowe/

(podpis wnoszącego lub osoby przez niego
upoważnionej³)

³ niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2
do zarządzenia nr 57/2012
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 4 września 2012r.

INFORMACJA DOTYCZĄCA WPŁYWU I SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG / WNIOSKÓW*
ZA ROK

Lp.	Problematyka skarg / wniosków*	Wpłynęło w okresie Sprawozdawczym Skarg/wniosków	Skargi/wnioski Wycofane przez Klientów z rubr.3	Skargi/wnioski załatwione ostatecznie Z rubr.3	Skargi/wnioski Przeterminowane Z rubr.5	Skargi/wnioski W toku załatwienia Z rubr.3
1	2	3	4	5	6	7
Ogółem skarg/wniosków*						

/*/ - niepotrzebne skreślić