

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie**

Na podstawie art 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), art. 221 – 259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46), **celem zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej,**

**§ 1**

Ustalam procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

**§ 2**

Koordinację spraw związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Urzędzie powierzam Sekretarzowi Miasta Cieszyna.

**§ 3**

Wyznaczam pracowników sekretariatów Burmistrzów Miasta do prowadzenia „Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Cieszynie”

**§ 4**

Ustalam formularz protokołu przyjęcia skargi i wniosku, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia.

**§ 5**

Ustalam wzór informacji o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku, stanowiący załącznik nr 3 do zarządzenia.

**§ 6**

Ustalam wzór pisma kierowanego do wydziałów lub jednostek celem złożenia wyjaśnień w przedmiocie skargi lub wniosku, stanowiący załącznik nr 4 do zarządzenia

## § 7

Informacja na temat komórki i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na tablicach informacyjnych w budynkach administracyjnych Urzędu Miejskiego oraz w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronach internetowych Urzędu.

## § 8

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Cieszyna.

## § 9

Traci moc Zarządzenie Nr 10/UM/2011 Burmistrza Miasta Cieszyna z dnia 6 kwietnia 2011 roku w sprawie Centralnego Rejestru skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie.

## § 10


Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega podaniu do wiadomości pracowników pocztą wewnętrzną, wywieszeniu na tablicy ogłoszeń Urzędu Miejskiego oraz przekazaniu za potwierdzeniem miejskim jednostkom organizacyjnym oraz spółkom gminnym.

**Burmistrz Miasta**  
  
**mgr inż. Mieczysław Szczurek**

### Rozdzielnik:

1 x OR-I. - Rejestr zarządzeń wewnętrznych Burmistrza Miasta Cieszyna

1 x wydziały i biura UM, MCZK, samodzielne stanowiska, miejskie jednostki organizacyjne, spółki gminne

<b>Urząd Miejski w Cieszynie</b>	<b>PROCEDURA ORGANIZACYJNA</b>	Numer dokumentu PO-6
	<b>Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie</b>	Wydanie: I

**PROCEDURA  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W CIESZYNIE**

Opracował:	Zatwierdził:
Wydział Organizacyjny	Burmistrz Miasta Cieszyna mgr inż. Mieczysław Szczurek
Data: 10 stycznia 2012 roku	Data: 22 marca 2012 roku

## **I. CEL I PRZEDMIOT PROCEDURY:**

1. Celem procedury jest usprawnienie trybu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie.

## **II. PRAWO WEWNĘTRZNE I REGULACJE PRAWNE FUNKCJONUJĄCE W RAMACH PROCEDURY:**

1. 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),
2. Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Cieszynie – wprowadzony zarządzeniem Nr 5/UM/03 z dnia 4 stycznia 2003 roku,
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.),
4. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).

## **III. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA:**

### **1. Złożenie skargi.**

- 1) Skargi i wnioski przyjmowane są w każdej, dogodnej dla wnoszącego dozwolonej prawem postaci: za pośrednictwem pisma, faxu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu pracownikom sekretariatów. Możliwe jest przyjęcie skargi lub wniosku do protokołu w czasie przyjmowania stron przez Burmistrza Miasta, Zastępców Burmistrza Miasta, Sekretarza lub naczelników wydziałów zgodnie z Regulaminem organizacyjnym i Regulaminem Pracy Urzędu. Protokół podpisują strona wnosząca skargę i strona przyjmująca skargę.
- 2) Skargi powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę), adres składającego oraz opis treści sprawy. Skarga winna być podpisana przez wnoszącego lub uwierzytelniona przy pomocy mechanizmów określonych w art. 20a ust. 1 albo ust. 2 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Skargi i wnioski rozpoznawane są w trybie określonym przez Kodeks postępowania administracyjnego.
- 3) Wszystkie pisemne skargi i wnioski wpływające do Urzędu muszą być złożone w Kancelarii Ogólnej celem zarejestrowania w Rejestrze korespondencji przychodzącej w SOD, skąd są przekazywane do Sekretarza Miasta w celu dekretacji.
- 4) Skargi i wnioski złożone ustnie do protokołu nie wymagają rejestracji w Rejestrze korespondencji przychodzącej i są bezpośrednio przekazywane do Sekretarza Miasta celem dekretacji.

## **2. Analiza**

- 1) Sekretarz Miasta dokonuje wstępnej kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona skargi lub wniosku, wstępnie dekretuje, a następnie kieruje skargę lub wniosek do sekretariatu Burmistrza Miasta celem rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i wniosków,
- 2) Skargi dekretowane są według właściwości:
  - a) skargi na Burmistrza Miasta i kierowników miejskich jednostek organizacyjnych - do Biura Rady Miejskiej Cieszyna dla Przewodniczącego Rady Miejskiej,
  - b) skargi na podległych pracowników - do merytorycznego wydziału,
  - c) skargi skomplikowane, wymagające doświadczenia oraz obszernej wiedzy z zakresu administracji, do załatwienia których potrzebna jest dogłębna analiza dokumentów i obowiązujących przepisów - do Biura Kontroli,
  - d) skargi dotyczące jednostek posiadających osobowość prawną tj. miejskich jednostek kultury, spółek miejskich oraz skargi wniesione nieprawidłowo - do w/wym. jednostek celem rozpatrzenia oraz do pracownika prowadzącego Centralny Rejestr Skarg i Wniosków celem rejestracji oraz przekazania właściwej jednostce zgodnie z dekretacją w terminie do 7 dni zawiadamiając równocześnie wnoszącego skargę. Pisma w tej sprawie otrzymują zgodnie z Instrukcją kancelaryjną symbol z jednolitego rzeczowego wykazu akt OR-I.1511

## **3. Rejestracja**

- 1) Skargi i wnioski podlegające rozpoznaniu powinny być zarejestrowane w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków o symbolu OR-I.1510 – prowadzonym w Systemie Obiegu Dokumentów (SOD) przez wyznaczonych pracowników sekretariatów. Rejestr ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków,
- 2) Pracownik prowadzący w/wym. rejestr wypełnia następujące pozycje w SOD:
  - a) data pisma (skargi, wniosku),
  - b) termin załatwienia,
  - c) indeks (podmiot odpowiedzialny za załatwienie),
  - d) temat (czego dotyczy skarga, wniosek),
  - e) strona (osoba, która składa skargę lub wniosek),
- 3) Po wypełnieniu odpowiednich pozycji w SOD, pracownik prowadzący rejestr wpisuje kolejny wygenerowany numer z rejestru na pieczęci potwierdzającej rejestrację, a następnie skanuje dokument i podłącza do Rejestru.
- 4) Pracownik prowadzący Rejestr przechowuje w wersji papierowej kopie skarg i wniosków oraz kopie odpowiedzi.

## **4. Termin odpowiedzi.**

Załatwiający skargę udziela odpowiedzi niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu miesiąca, a w przypadku skarg/ wniosków złożonych przez senatorów, posłów i radnych – termin wynosi 14 dni. W przypadku niez załatwienia skarg/wniosków w tych terminach (tylko

w sprawach skomplikowanych) należy powiadomić skarżącego, ustalając nowy termin.

## **5. Rozpatrzenie skargi i przygotowanie odpowiedzi.**

- 1) Biuro Kontroli, Biuro Rady Miejskiej lub właściwa komórka organizacyjna załatwiająca skargę prowadzą sprawę pod numerem nadanym w Centralnym Rejestrze.
- 2) W przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Miejską Cieszyna – pracownicy Biura Rady przekazują materiały Przewodniczącemu. Rada Miejska załatwia skargi w drodze uchwały. Informacja o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z uchwałą jest wysyłana do skarżącego przez pracownika Biura Rady Miejskiej listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Pracownik Biura Rady Miejskiej dostarcza pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr Skarg i Wniosków kopię informacji oraz uchwały, celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.
- 3) W przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Biuro Kontroli, Inspektor Biura Kontroli występuje do merytorycznego wydziału lub jednostki o przygotowanie pisemnych wyjaśnień lub udostępnienie dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia sprawy. Biuro Kontroli składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do Burmistrza Miasta Cieszyna, celem akceptacji. Zawiadomienie o rozstrzygnięciu skargi lub wniosku podpisuje Burmistrz Miasta Cieszyna. Biuro Kontroli wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.
- 4) W przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez merytoryczny wydział/ miejską jednostkę organizacyjną Naczelnik/kierownik jednostki składa projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do Burmistrza Miasta Cieszyna, celem akceptacji. Zawiadomienie o rozstrzygnięciu skargi lub wniosku podpisuje Burmistrz Miasta Cieszyna. Pracownik merytorycznego wydziału/jednostki wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a kopie dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.
- 5) Organem właściwym w przypadku skargi na :
  - a) miejską instytucję kultury jest jej Dyrektor,
  - b) spółkę miejską jest jej Prezes,
  - c) Prezesa spółki jest Rada Nadzorcza.
- 6) W przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez organy wymienione w pkt 5, organy te powiadamiają Burmistrza Miasta o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Pracownik jednostki kultury lub spółki wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru oraz dostarcza pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.

## 6. Archiwizacja

Dokumentacja związana ze skargą lub wnioskiem przechowywana jest w komórce merytorycznej, a następnie podlega archiwizacji w Archiwum zakładowym.

### IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ:

1. Pracownicy sekretariatów są odpowiedzialni za:
  - a) prowadzenie Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków w SOD, kompletowanie w wersji papierowej kopii skarg i wniosków oraz zawiadomień o sposobie ich załatwienia, a także za przekazanie skargi i wniosku zgodnie z dekretacją do właściwej komórki organizacyjnej urzędu, celem rozpatrzenia,
  - b) terminowe przekazanie niewłaściwie złożonej skargi lub wniosku właściwemu organowi,
2. Naczelnik merytorycznego wydziału/kierownik jednostki odpowiada za:
  - a) załatwienie skargi lub wniosku otrzymanej do załatwienia,
  - b) przygotowania pisemnych wyjaśnień lub udostępnienia dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia skargi lub wniosku przez Biuro Kontroli,
3. Biuro Kontroli jest odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie otrzymanych do rozpatrzenia skarg i wniosków, terminowe przygotowanie i złożenie projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do akceptacji przez Burmistrza Miasta Cieszyna.
4. Biuro Rady Miejskiej jest odpowiedzialne za koordynację całości spraw dotyczących korespondencji właściwej dla rozpatrywania skarg i wniosków będących we właściwości Rady Miejskiej Cieszyna.

### V. MONITORING PROCEDURY:

Czynności związane z monitorowaniem procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie są prowadzone przez Sekretarza Miasta Cieszyna.

### VI. SPIS FORMULARZY, SZABLONÓW I WZORÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ.

L.p.	Nazwa
1	Formularz protokołu przyjęcia ustnej skargi i wniosku
2	Wzór informacji o przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku
3	Wzór pisma kierowanego do wydziałów/jednostek celem złożenia wyjaśnień w przedmiocie skargi lub wniosku

## **KARTA ZMIAN**

Lp.	Wprowadzono	Anulowano	Data zmiany	Wprowadzający zmianę



**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU**

w dniu .....

**Dane zgłaszającego:**

Imię i Nazwisko .....

Adres .....

**SKARGA/WNIOSEK\***

**Treść (na jaką czynność lub osobę, opis okoliczności oraz oczekiwania strony)**

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

**Dane przyjmującego skargę / wniosek\* :**

Imię i nazwisko .....

stanowisko .....

.....

.....

Podpis skarżącego / wnioskodawcy

Podpis przyjmującego skargę / wniosek

**DEKRETACJA:** .....

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 120.17.2012  
Burmistrza Miasta Cieszyna  
z dnia 22 marca 2012 roku

Cieszyn, dnia .....

Nr .....

Pan/Pani

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

Na podstawie art. 36 oraz 237 § 4 Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 nr 98, poz. 1071) uprzejmie informuję, że termin załatwiania skargi/wniosku\* wniesionej/wniesionego\* w dniu ..... w sprawie Nr ..... dotyczącej ..... zostaje przedłużony do dnia .....

Uzasadnienie:

Zwłoka w załatwieniu skargi/wniosku\* wynika z przyczyn:

.....  
.....

.....  
(podpis osoby wyznaczonej do załatwienia skargi)

Załącznik Nr 4 do zarządzenia Nr 120.17.2012  
Burmistrza Miasta Cieszyna  
z dnia 22 marca 2012 roku

Cieszyn, dnia .....

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

Wydział Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Cieszynie przekazuje w załączeniu

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

z prośbą o przedstawienie aktualnego stanowiska/wyjaśnienia w załączonej sprawie,  
będącej przedmiotem skargi oraz dokumentacji - w terminie do dnia .....