

**Zarządzenie Nr 120.4.2016  
Burmistrza Miasta Cieszyna  
z dnia 25 stycznia 2016 roku**

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Cieszynie

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 1515 z późn. zm.), ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) w związku z ustawą z dnia 1 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2014 r., poz. 1195) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5, poz. 46)

**§ 1**

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

**§ 2**

Koordynację spraw związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim w Cieszynie powierzam Sekretarzowi Miasta Cieszyna.

**§ 3**

Wyznaczam pracowników sekretariatów do prowadzenia Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków oraz Centralnego Rejestru Petycji w Systemie Obiegu Dokumentów.

**§ 4**

Zobowiązuję administratora Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Cieszynie do udostępniania w BIP petycji poprzez zamieszczenie odwzorowania cyfrowego (skanu) petycji, daty jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia zgody – imienia i nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję, poprzez informację o okresie oczekiwania na petycje wielokrotne oraz informacje o sposobie załatwienia petycji.

**§ 5**

Ustalam:

- 1) formularz protokołu przyjęcia skargi i wniosku, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia,
- 2) wzór zestawienia informacji nt. petycji złożonych w roku kalendarzowym, stanowiący załącznik nr 3 do zarządzenia.

**§ 6**

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.

§ 7

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Cieszyna.

§ 8

Traci moc Zarządzenie Nr 120.17.2012 Burmistrza Miasta Cieszyna z dnia 22 marca 2012 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Cieszynie.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



**Burmistrz Miasta**  
*Ryszard Macura*  
**Ryszard Macura**

Rozdzielnik:

1 x OR- rejestr zarządzeń,

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

## **Rozdział I**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

#### **Odpowiedzialność**

1. Pracownicy sekretariatów są odpowiedzialni za:
  - 1) prowadzenie Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków oraz Centralnego Rejestru Petycji w Systemie Obiegu Dokumentów, kompletowanie w wersji papierowej kopii skarg, wniosków i petycji oraz pism o sposobie ich załatwienia/rozpatrzenia, a także za przekazanie skargi, wniosku lub petycji zgodnie z dekreacją do właściwej komórki organizacyjnej urzędu, celem rozpatrzenia,
  - 2) terminowe przekazanie niewłaściwie złożonej skargi, wniosku lub petycji właściwemu podmiotowi.
2. Naczelnik lub kierownik komórki organizacyjnej/kierownik miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiada za:
  - 1) załatwienie skargi lub wniosku otrzymanej do załatwienia,
  - 2) rozpatrzenie petycji otrzymanej do analizy,
  - 3) 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, wniosków i petycji będących we właściwości Rady Miejskiej Cieszyna.
5. Administrator Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Cieszynie jest odpowiedzialny zamieszczanie informacji na temat składanych petycji na stronach BIP.

#### **§ 2**

#### **Monitoring**

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

#### **§ 3**

#### **Archiwizacja**

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

## **Rozdział II**

### **Szczegółowe zasady postępowania w przypadku skargi lub wniosku**

#### **§ 4**

##### **Przedmiot skargi/wniosku**

1. Przedmiotem skargi może być:
  - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
  - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
  - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku może być sprawa ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

#### **§ 5**

##### **Złożenie skargi lub wniosku**

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, Zastępcę Burmistrza Miasta, Sekretarza lub naczelników/kierowników komórek organizacyjnych 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.
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.

#### **§ 6**

##### **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:
  - 1) skargi na Burmistrza Miasta i kierowników miejskich jednostek organizacyjnych - do Biura Rady Miejskiej Cieszyńska dla Przewodniczącego Rady Miejskiej,
  - 2) skargi na podległych pracowników - do merytorycznego wydziału,
  - 3) skargi skomplikowane, wymagające doświadczenia oraz obszernej wiedzy z zakresu administracji, do załatwienia których potrzebna jest dogłębna analiza dokumentów i obowiązujących przepisów - do Biura Kontroli,
  - 4) 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.

## **§ 7** **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:
  - 1) data pisma (skargi, wniosku),
  - 2) termin załatwienia,
  - 3) indeks (podmiot odpowiedzialny za załatwienie),
  - 4) temat (czego dotyczy skarga, wniosek),
  - 5) 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.

## **§ 8** **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 niezakończonych skarg/wniosków w tych terminach (tylko w sprawach skomplikowanych) należy powiadomić skarżącego, ustalając nowy termin.

## **§ 9** **Rozpatrzenie skargi lub wniosku 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, 2a kopie dokumentu dostarcza pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.
5. Organem właściwym w przypadku skargi na :
  - 1) miejską instytucję kultury jest jej Dyrektor,
  - 2) spółkę miejską jest jej Prezes,
  - 3) 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.

### **Rozdział III**

#### **Szczegółowe zasady postępowania w przypadku petycji**

#### **§ 10**

##### **Przedmiot petycji**

Przedmiotem petycji może być w szczególności:

- 1) żądanie zmiany przepisów prawa,
- 2) żądanie 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 Burmistrza Miasta Cieszyna lub Rady Miejskiej Cieszyna.

#### **§ 11**

##### **Złożenie petycji**

5. Petycje przyjmowane są w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
6. Petycje powinny zawierać oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję (jeżeli podmiotem wnoszącym jest grupa podmiotów, należy wskazać oznaczenie każdego z tych podmiotów oraz osobę reprezentującą podmiot wnoszący), wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego oraz adresu do korespondencji (jeżeli podmiotem wnoszącym jest grupa podmiotów, należy wskazać miejsce zamieszkania lub siedzibę każdego z tych podmiotów), oznaczenie adresata oraz wskazanie przedmiotu petycji.
7. Petycja składana w formie pisemnej powinna być podpisana przez podmiot wnoszący, a jeżeli podmiotem wnoszącym petycję nie jest osoba fizyczna lub gdy petycję wnosi grupa podmiotów – przez osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję.
8. Petycja składana za pomocą środków komunikacji elektronicznej może być opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu oraz powinna zawierać także adres poczty elektronicznej podmiotu wnoszącego petycję.
9. Wszystkie petycje wpływające do Urzędu muszą być złożone w Kancelarii Ogólnej celem zarejestrowania w odpowiednim Rejestrze korespondencji przychodzącej w SOD, skąd są przekazywane do Sekretarza Miasta w celu dekretacji.

## **§ 12** **Analiza**

1. Sekretarz Miasta dokonuje wstępnej kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona petycji, wstępnie dekretuje, a następnie kieruje petycję do sekretariatu Burmistrza Miasta celem rejestracji w Centralnym Rejestrze Petycji.
2. Petycje dekretowane są według właściwości:
  - 1) petycje kierowane do Burmistrza Miasta Cieszyna – do merytorycznego wydziału lub miejskiej jednostki organizacyjnej,
  - 2) petycje kierowane do Rady Miejskiej Cieszyna - do Biura Rady Miejskiej Cieszyna dla Przewodniczącego Rady Miejskiej.
3. W przypadku stwierdzenia, że złożona petycja nie spełnia wymogów formalnych organ właściwy wzywa w terminie 30 dni od dnia złożenia petycji podmiot wnoszący petycję do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni z pouczeniem, że petycja której treść nie zostanie uzupełniona lub wyjaśniona, nie będzie rozpatrzona.
4. Sekretarz Miasta przekazuje petycję do administratora BIP celem zamieszczenia informacji zawierającej odwzorowanie cyfrowe petycji, datę jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia zgody – imienia i nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana. Zestawienie informacji na temat petycji publikowanych w BIP stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.ZOJO

## **§ 13** **Rejestracja**

1. Petycje podlegające rozpatrzeniu powinny być zarejestrowane w Centralnym Rejestrze Petycji o symbolu OR-I.152 – prowadzonym w Systemie Obiegu Dokumentów (SOD) przez wyznaczonych pracowników sekretariatów. Rejestr ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów rozpatrzenia poszczególnych petycji.
2. Pracownik prowadzący w/wym. rejestr wypełnia następujące pozycje w SOD:
  - 1) data pisma (petycji),
  - 2) termin rozpatrzenia petycji,
  - 3) indeks (podmiot odpowiedzialny za rozpatrzenie),
  - 4) temat (czego dotyczy petycja),
  - 5) strona (podmiot, który składa petycję),
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 petycji oraz kopie odpowiedzi.

## **§ 14** **Termin odpowiedzi a petycja wielokrotna**

1. Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.
2. W przypadku, o których mowa w § 12 ust. 3 termin na rozpatrzenie petycji liczy się odpowiednio od dnia otrzymania petycji przez właściwy podmiot albo od dnia uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od podmiotu rozpatrującego petycję uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w terminie, o którym mowa w ust. 1, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy, licząc od upływu terminu, o którym mowa w ust. 1.

4. Jeżeli w ciągu jednego miesiąca od otrzymania petycji składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, Burmistrz Miasta Cieszyna może zarządzić łączne rozpatrywanie petycji (petycja wielokrotna). W przypadku zarządzenia łącznego rozpatrzenia petycji, w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Cieszynie ogłasza się okres oczekiwania na dalsze petycje, nie dłuższy niż dwa miesiące.

## § 15

### Rozpatrzenie petycji i przygotowanie odpowiedzi

1. Biuro Rady Miejskiej, właściwa komórka organizacyjna lub miejska jednostka organizacyjna załatwiająca petycję prowadzą sprawę pod numerem nadanym w Centralnym Rejestrze Petycji.
2. W przypadku petycji rozpatrywanych przez Radę Miejską Cieszyna – pracownicy Biura Rady przekazują materiały Przewodniczącemu. Informacja o rozpatrzeniu petycji jest wysyłana do podmiotu wnoszącego petycję przez pracownika Biura Rady Miejskiej listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Pracownik Biura Rady Miejskiej dostarcza pracownikowi prowadzącemu Centralny Rejestr Petycji kopię informacji, celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.
3. W przypadku petycji rozpatrywanych przez merytoryczny wydział/ miejską jednostkę organizacyjną naczelnik/kierownik jednostki składa projekt odpowiedzi o sposobie rozpatrzenia petycji do Burmistrza Miasta Cieszyna, celem akceptacji. Zawiadomienie o rozpatrzeniu petycji 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 Petycji celem zeskanowania i dołączenia do rejestru.

**Burmistrz Miasta**  
*Ryszard Macura*  
**Ryszard Macura**



## **PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU\***

w dniu .....

### **Dane zgłaszającego:**

Imię i nazwisko .....

Adres .....

### **SKARGA/WNIOSK\***

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:** .....

\* niepotrzebne skreślić

**Burmistrz Miasta**  
*Ryszard Macura*  
**Ryszard Macura**

Załącznik Nr 3  
do Zarządzenia Nr 120.4.2016  
Burmistrza Miasta Cieszyna  
z dnia 25 stycznia 2016 roku

### ZESTAWIENIE INFORMACJI NT. PETYCJI ZŁOŻONYCH W ... ROKU

Lp.	Nr pozycji w rejestrze petycji	Organ rozpatrujący petycję	Imię i nazwisko lub nazwa podmiotu wnoszącego petycję (w przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w art. 4 ust. 3 ustawy o petycjach)	Skan petycji	Przedmiot petycji	Data złożenia petycji	Przewidywany termin rozpatrzenia petycji	Zasiępane opinie dotyczące petycji i inne informacje	Informacja o sposobie załatwienia petycji
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									

**Burmistrz Miasta**  
*Ryszard Macura*  
**Ryszard Macura**