

## **Rozdział I**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

#### **Odpowiedzialność**

1. Pracownicy sekretariatu Burmistrza Miasta Cieszyna są odpowiedzialni za:
  - 1) prowadzenie Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków (dalej: Rejestr Skarg i Wniosków) oraz Centralnego Rejestru Petycji (dalej: Rejestr Petycji) w aplikacji Rejestry, 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 lub miejskiej jednostki organizacyjnej, celem rozpatrzenia,
  - 2) terminowe przekazanie niewłaściwie złożonej skargi, wniosku lub petycji właściwemu podmiotowi,
  - 3) monitorowanie terminów załatwienia skargi lub wniosku oraz rozpatrzenia petycji.
2. Naczelnik wydziału, kierownik biura, osoba na samodzielnym stanowisku Urzędu (dalej: kierownik komórki organizacyjnej Urzędu) lub kierownik miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiada za:
  - 1) załatwienie skargi lub wniosku otrzymanej do załatwienia,
  - 2) rozpatrzenie otrzymanej petycji,
  - 3) przygotowanie pisemnych wyjaśnień lub udostępnienie dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia skargi lub wniosku przez Sekretarza Miasta Cieszyna lub Biuro Kontroli Urzędu.
3. Sekretarz Miasta Cieszyna lub Biuro Kontroli Urzędu są odpowiedzialni 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 Cieszyna 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 jest odpowiedzialny za 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 są prowadzone przez Sekretarza Miasta Cieszyna z zastrzeżeniem § 1 ust. 1 pkt 3.

#### **§ 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 lub wniosku**

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
  - 1) zaniechanie 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 w szczególności 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, w tym: 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 Cieszyna, Zastępcę Burmistrza Miasta Cieszyna, Sekretarza Miasta Cieszyna oraz kierowników komórek organizacyjnych Urzędu zgodnie z Regulaminem organizacyjnym i Regulaminem Pracy Urzędu. Protokół podpisują strona wnosząca skargę i strona przyjmująca skargę.
2. Skargi i wnioski powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę), adres składającego oraz opis treści sprawy. Skarga w postaci pisma lub protokołu winna być podpisana przez wnoszącego.
3. Skargi i wnioski składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej mogą być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu oraz powinny zawierać także adres poczty elektronicznej podmiotu wnoszącego.
4. Wszystkie pisemne skargi i wnioski wpływające do Urzędu muszą być złożone w Kancelarii Ogólnej Urzędu, celem zarejestrowania w Rejestrze korespondencji przychodzącej w aplikacji eDokument2, skąd są przekazywane do Sekretarza Miasta Cieszyna w celu dekretacji.
5. Skargi i wnioski złożone ustnie do protokołu nie wymagają rejestracji w Rejestrze korespondencji przychodzącej i są bezpośrednio przekazywane do Sekretarza Miasta Cieszyna celem dekretacji.

#### **§ 6**

##### **Analiza**

1. Sekretarz Miasta Cieszyna 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 Cieszyna celem rejestracji w Rejestrze Skarg i Wniosków,
2. Skargi dekretowane są według właściwości:
  - 1) skargi na Burmistrza Miasta i kierowników miejskich jednostek organizacyjnych – do Biura Rady Miejskiej Cieszyna dla Przewodniczącego Rady Miejskiej Cieszyna,
  - 2) skargi na podległych pracowników – do merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu,
  - 3) skargi skomplikowane, wymagające doświadczenia oraz obszernej wiedzy z zakresu administracji, do załatwienia których potrzebna jest dogłębna analiza dokumentów i obowiązujących przepisów – do Sekretarza Miasta Cieszyna lub Biura Kontroli Urzędu,
  - 4) skargi dotyczące jednostek posiadających osobowość prawną tj. miejskich instytucji kultury, spółek miejskich oraz skargi wniesione nieprawidłowo - do wyżej wymienionych

jednostek celem rozpatrzenia oraz do pracownika prowadzącego Rejestr Skarg i Wniosków celem rejestracji oraz przekazania właściwej jednostce zgodnie z dekreacją 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. Wnioski dekretowane są według właściwości:

- 1) wnioski do Burmistrza Miasta Cieszyna – do odpowiedniej, według merytorycznej właściwości komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej,
- 2) wnioski dotyczące właściwości Rady Miejskiej Cieszyna do Przewodniczącego Rady Miejskiej Cieszyna,
- 3) wnioski dotyczące jednostek posiadających osobowość prawną – miejskich jednostek kultury, spółek miejskich oraz skargi wniesione nieprawidłowo – do wyżej wymienionych jednostek celem rozpatrzenia oraz do pracownika prowadzącego Rejestr Skarg i Wniosków celem rejestracji oraz przekazania właściwej jednostce zgodnie z dekreacją w terminie do 7, dni zawiadamiając równocześnie składającego wniosek. Pisma w tej sprawie otrzymują zgodnie z Instrukcją kancelaryjną symbol z jednolitego rzeczowego wykazu akt OR-I.1511.

## **§ 7**

### **Rejestracja**

1. Skargi i wnioski powinny być zarejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków o symbolu OR-I.1510. Rejestr Skarg i Wniosków ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków,
2. Pracownik Urzędu prowadzący Rejestr Skarg i Wniosków wypełnia następujące pozycje:
  - 1) data pisma (skargi, wniosku),
  - 2) termin załatwienia,
  - 3) temat (czego dotyczy skarga, wniosek),
  - 4) strona (osoba, która składa skargę lub wniosek),
  - 5) uwagi (podmiot odpowiedzialny za załatwienie oraz data wpływu).
3. Po wypełnieniu odpowiednich pozycji w Rejestrze Skarg i Wniosków, pracownik Urzędu prowadzący ten Rejestr wpisuje kolejny wygenerowany numer z Rejestru Skarg i Wniosków na pieczęci potwierdzającej rejestrację, a następnie skanuje dokument i podłącza do Rejestru Skarg i Wniosków.
4. Pracownik prowadzący Rejestr Skarg i Wniosków przechowuje w wersji papierowej kopie skarg i wniosków oraz kopię odpowiedzi.

## **§ 8**

### **Termin odpowiedzi**

1. Załatwiający skargę lub wniosek udziela odpowiedzi niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu miesiąca,
2. w przypadku skarg złożonych przez senatorów, posłów i radnych – termin wynosi 14 dni,
3. w przypadku niezakończonych skargi lub wniosku w tych terminach (tylko w sprawach skomplikowanych) należy powiadomić skarżącego, ustalając nowy termin.

## **§ 9**

### **Rozpatrzenie skargi lub wniosku i przygotowanie odpowiedzi**

1. Sekretarz Miasta Cieszyna, Biuro Kontroli Urzędu, Biuro Rady Miejskiej Cieszyna, właściwa komórka organizacyjna Urzędu lub miejska jednostka organizacyjna załatwiająca skargę lub wniosek prowadzą sprawę pod symbolem zgodnym z Instrukcją kancelaryjną jednolitego rzeczowego wykazu akt.

2. W przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Miejską Cieszyna przy udziale Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej Cieszyna – pracownicy Biura Rady Miejskiej Cieszyna przekazują materiały Przewodniczącemu Rady Miejskiej Cieszyna. Rada Miejska Cieszyna załatwia skargę lub wniosek 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, a w przypadku skargi lub wniosku wniesionego za pomocą środków komunikacji elektronicznej – za pomocą tego środka. Pracownik Biura Rady Miejskiej Cieszyna dostarcza pracownikowi Urzędu prowadzącemu Rejestr Skarg i Wniosków kopię informacji oraz uchwały, celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru Skarg i Wniosków.
3. W przypadku skarg i wniosków rozpatrywanych przez Sekretarza Miasta Cieszyna lub Biuro Kontroli Urzędu, Sekretarz Miasta Cieszyna lub pracownik Biura Kontroli Urzędu występuje do merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu o przygotowanie pisemnych wyjaśnień lub udostępnienie dokumentów niezbędnych do zbadania, wyjaśnienia sprawy. Sekretarz Miasta Cieszyna lub Biuro Kontroli Urzędu 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. Wydział Organizacyjny Urzędu – w przypadku skargi lub wniosku rozpatrywanego przez Sekretarza Miasta Cieszyna lub Biuro Kontroli Urzędu wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku skargi lub wniosku wniesionego za pomocą środków komunikacji elektronicznej – za pomocą tego środka, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi Urzędu prowadzącemu Rejestr Skarg i Wniosków, celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru Skarg i Wniosków.
4. W przypadku skarg lub wniosków rozpatrywanych przez merytoryczną komórkę organizacyjną Urzędu lub miejską jednostkę organizacyjną, kierownik komórki organizacyjnej Urzędu lub 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 merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku skargi lub wniosku wniesionego za pomocą środków komunikacji elektronicznej – za pomocą tego środka, a kopię dokumentu dostarcza pracownikowi Urzędu prowadzącemu Rejestr Skarg i Wniosków, celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru Skarg i Wniosków.
5. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku na:
  - 1) miejską instytucję kultury jest jej Dyrektor,
  - 2) spółkę miejską jest jej Prezes Zarządu,
  - 3) Prezesa Zarządu spółki jest Rada Nadzorcza tej spółki.
6. W przypadku skarg lub wniosków rozpatrywanych przez organy wymienione w ust. 5, organy te powiadamiają Burmistrza Miasta Cieszyna o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Pracownik instytucji kultury lub spółki wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku skargi lub wniosku wniesionego za pomocą środków komunikacji elektronicznej – za pomocą tego środka oraz dostarcza pracownikowi Urzędu prowadzącemu Centralny Rejestr Skarg i Wniosków, celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru Skarg i Wniosków.

## **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**

1. Petycje przyjmowane są w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
2. Petycje powinny zawierać:
  - 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję (jeżeli podmiotem wnoszącym jest grupa podmiotów, należy wskazać oznaczenie każdego z tych podmiotów oraz osobę reprezentującą podmiot wnoszący),
  - 2) 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),
  - 3) oznaczenie adresata,
  - 4) wskazanie przedmiotu petycji.
3. 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.
4. 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.
5. Wszystkie petycje wpływające do Urzędu muszą być złożone w Kancelarii Ogólnej Urzędu, celem zarejestrowania w Rejestrze korespondencji przychodzącej w aplikacji eDokument2, skąd są przekazywane do Sekretarza Miasta Cieszyna w celu dekretacji.

#### **§ 12**

##### **Analiza**

1. Sekretarz Miasta Cieszyna dokonuje wstępnej kwalifikacji pisma i podejmuje decyzję, czy pismo nosi znamiona petycji, wstępnie dekretuje, a następnie kieruje petycję do sekretariatu Burmistrza Miasta Cieszyna, celem rejestracji w Rejestrze Petycji prowadzonym w aplikacji Rejestry.
2. Petycje niezawierające w swojej treści informacji, o których mowa w § 11 ust. 2 pkt 1 i 2 pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. Petycje podlegające rozpatrzeniu dekretowane są według właściwości:
  - 1) petycje kierowane do Burmistrza Miasta Cieszyna – do merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej,
  - 2) petycje kierowane do Rady Miejskiej Cieszyna – do Biura Rady Miejskiej Cieszyna – Przewodniczącemu Rady Miejskiej Cieszyna.



4. W przypadku stwierdzenia, że złożona petycja nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w 11 ust. 2 pkt 3 i 4 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.
5. Sekretarz Miasta Cieszyna 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 3 do zarządzenia.

### **§ 13** **Rejestracja**

1. Petycje podlegające rozpatrzeniu powinny być zarejestrowane w Rejestrze Petycji pod symbolem OR-I.152. Rejestr Petycji ma na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminów rozpatrzenia poszczególnych petycji.
2. Pracownik Urzędu prowadzący wyżej wymieniony rejestr wypełnia następujące pozycje w Rejestrze Petycji:
  - 1) data pisma (petycji),
  - 2) termin rozpatrzenia petycji,
  - 3) temat (czego dotyczy petycja),
  - 4) strona (podmiot, który składa petycję),
  - 5) uwagi (podmiot odpowiedzialny za załatwienie, data wpływu)
3. Po wypełnieniu odpowiednich pozycji w Rejestrze Petycji, pracownik prowadzący ten Rejestr wpisuje kolejny wygenerowany numer z Rejestru Petycji na pieczęci potwierdzającej rejestrację, a następnie skanuje dokument i podłącza do Rejestru Petycji.
4. Pracownik Urzędu prowadzący Rejestr Petycji przechowuje w wersji papierowej kopię petycji oraz kopię 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. 4 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 ogłasza się okres oczekiwania na dalsze petycje, nie dłuższy niż dwa miesiące.

## § 15

### Rozpatrzenie petycji i przygotowanie odpowiedzi

1. Biuro Rady Miejskiej Cieszyna, właściwa komórka organizacyjna Urzędu lub miejska jednostka organizacyjna załatwiająca petycję prowadzą sprawę pod symbolem zgodnym z Instrukcją kancelaryjną jednolitego rzeczowego wykazu akt.
2. W przypadku petycji rozpatrywanych przez Radę Miejską Cieszyna przy udziale Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej Cieszyna – pracownicy Biura Rady Miejskiej Cieszyna przekazują materiały Przewodniczącemu Rady Miejskiej Cieszyna. Informacja o rozpatrzeniu petycji jest wysyłana do podmiotu wnoszącego petycję przez pracownika Biura Rady Miejskiej Cieszyna listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku petycji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej – za pomocą tego środka. Pracownik Biura Rady Miejskiej Cieszyna dostarcza pracownikowi prowadzącemu Rejestr Petycji kopię informacji, celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru Petycji.
3. W przypadku petycji rozpatrywanych przez merytoryczną komórkę organizacyjną Urzędu lub miejską jednostkę organizacyjną kierownik komórki organizacyjnej Urzędu lub kierownik jednostki składa projekt odpowiedzi o sposobie rozpatrzenia petycji do Burmistrza Miasta Cieszyna, celem akceptacji. Zawiadomienie o rozpatrzeniu petycji podpisuje Burmistrz Miasta Cieszyna. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej Urzędu lub jednostki wysyła podpisany dokument listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku petycji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej – za pomocą tego środka. Kopię dokumentu dostarcza pracownikowi Urzędu prowadzącemu Rejestr Petycji, celem zeskanowania i dołączenia do Rejestru Petycji oraz administratorowi BIP.
4. Administrator BIP aktualizuje dane dotyczące przebiegu postępowania w zakresie informacji na temat petycji określonych w załączniku nr 3 do zarządzenia.

Z up. Burmistrza Miasta Cieszyna  
*Krzysztof Kasztura*  
I Z-ca Burmistrza Miasta  
(2)