

ZARZĄDZENIE NR 331/22
PREZYDENTA MIASTA SZCZECIN
z dnia 20 lipca 2022 r.

w sprawie przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Szczecin

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 583, 1005 i 1079) w związku z art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 528 i 583) i art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491 i 2052 oraz z 2022 r. poz. 1301) **zarządzam, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania, koordynowania załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Szczecin.

§ 2. Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Szczecin, zwanym dalej Urzędem odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – Działu VIII Skargi i wnioski (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491 i 2052 oraz z 2022 r. poz. 1301) oraz przepisami rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).

§ 3. 1. Skargi i wnioski kierowane do Prezydenta Miasta Szczecin, zwanym dalej Prezydentem Miasta interesanci, zwani dalej wnoszącymi, mogą składać w godzinach pracy Urzędu w Referacie Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.

2. Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego zajmują się bezpośrednią obsługą wnoszących w zakresie skarg i wniosków.

3. Skargi i wnioski, o których mowa w ust. 1, złożone w innej jednostce organizacyjnej Urzędu niż Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego przekazuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych od daty wpływu do Urzędu - do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego w celu zarejestrowania.

4. Skargi i wnioski kierowane do Rady Miasta Szczecin, zwaną dalej Radą Miasta wnoszący mogą składać w godzinach pracy Urzędu w sekretariacie Biura Rady Miasta.

§ 4. 1. Wnoszący przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Przewodniczącego Rady Miasta i Wiceprzewodniczących Rady Miasta – raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i godzinach;
- 2) Prezydenta Miasta – w każdy piątek od godziny 14.00 do 16.30, po uprzednim rozpatrzeniu zasadności wizyty przez Kierownika Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego oraz po wyczerpaniu trybu określonego w § 15 ust.1;
- 3) Zastępców Prezydenta Miasta, Skarbnika Miasta i Sekretarza Miasta – raz w tygodniu w wyznaczonych dniach i godzinach, w sprawach, w których stanowisko zostało zajęte przez dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu oraz kierownika jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin;
- 4) dyrektorów wydziałów i kierowników biur Urzędu oraz Kierownika Filii Urzędu – co najmniej raz w tygodniu w wyznaczonych dniach i godzinach;

5) kierowników jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin lub wyznaczonych przez nich zastępców - raz w tygodniu, w dniu i godzinach przez siebie wyznaczonych.

2. Informacje dotyczące przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, umieszcza się w siedzibie Urzędu oraz Filii Urzędu stosownie do art. 253 § 3 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego w następującym brzmieniu:

- 1) „PRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA i WICEPRZEWODNICZĄCY RADY MIASTA PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY W GODZ. OD DO.....”
- 2) „PREZYDENT MIASTA PRZYJMUJE INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY PIĄTEK W GODZ. OD 14.00 DO 16.30.”
- 3) „ZASTĘPCY PREZYDENTA MIASTA, SKARBNIK MIASTA, SEKRETARZ MIASTA PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDĄ ŚRODĘ W GODZ. OD 9.00 DO 11.00.”
- 4) „DYREKTORZY WYDZIAŁÓW ORAZ KIEROWNICY BIUR I KIEROWNIK FILII URZĘDU PRZYJMUJĄ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW W KAŻDY PONIEDZIAŁEK W GODZ. OD 13.00 DO 15.00.”
- 5) „SKARGI I WNIOSKI PRZYJMOWANE SĄ W GODZINACH PRACY URZĘDU W REFERACIE SKARG I WNIOSKÓW WYDZIAŁU ORGANIZACYJNEGO POK. 13, GŁÓWNE WEJŚCIE.”

3. W informacjach, o których mowa w ust. 2, umieszczanych w Filii Urzędu, dodaje się zapis w brzmieniu: "W sprawach skarg i wniosków interesanci są przyjmowani w siedzibie Urzędu Miasta Szczecin, Plac Armii Krajowej 1."

§ 5. 1. Skargi i wnioski wpływające do Prezydenta Miasta oraz do Rady Miasta podlegają zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków, który prowadzony jest w ramach Systemu Zarządzania Dokumentami i Zadaniem Pracowników- system eDok.

2. Skargi i wnioski złożone w formie pisemnej lub ustnej do protokołu oraz przesłane pocztą elektroniczną ewidencjonowane są odpowiednio w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków w Referacie Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego oraz w Biurze Rady Miasta.

3. Centralny Rejestr Petycji, Skarg i Wniosków – prowadzony jest w formie elektronicznej.

§ 6. 1. W przypadku ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, pracownik sporządza protokół zawierający:

- 1) datę przyjęcia;
- 2) imię i nazwisko oraz adres wnoszącego;
- 3) zwięzły opis treści sprawy;
- 4) stanowisko jednostki organizacyjnej Urzędu zamykające sprawę bądź wskazujące sposób, tryb i termin jej rozstrzygnięcia;
- 5) kopie dołączonych do protokołu załączników;
- 6) imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego;
- 7) podpis wnoszącego.

2. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik do Zarządzenia.

§ 7. 1. Protokoły z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku sporządzone przez pracownika Urzędu w trakcie przyjęć interesantów przez dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu, Skarbnika Miasta, Sekretarza Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta, Prezydenta Miasta przekazuje się do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

2. Protokoły z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku przez Przewodniczącego Rady Miasta i Wiceprzewodniczących Rady Miasta – rejestruje się w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków w Biurze Rady Miasta.

§ 8. 1. Skargi i wnioski wpływające do Rady Miasta przekazuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wpływu do Prezydenta Miasta, jeżeli właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Prezydent Miasta, zawiadamiając o tym wnoszącego.

2. Skargi i wnioski wpływające do Prezydenta Miasta przekazuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wpływu do Rady Miasta, jeżeli organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Miasta, zawiadamiając o tym wnoszącego.

§ 9. 1. Korespondencję imienną kierowaną do Przewodniczącego Rady Miasta, Wiceprzewodniczących Rady Miasta będącą skargą lub wnioskiem rejestruje się w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków w Biurze Rady Miasta.

2. Korespondencję imienną kierowaną do Prezydenta Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta, dyrektora/kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu będącą skargą lub wnioskiem przekazuje się do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

§ 10. 1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków – Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego przekazuje je niezwłocznie do właściwej jednostki organizacyjnej Urzędu lub jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin w celu załatwienia.

2. Jeżeli przedmiotem skargi lub wniosku są sprawy niepołączone merytorycznie, wchodzące w zakres działania i kompetencji kilku jednostek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin - Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego prowadzi postępowanie wyjaśniające i udziela odpowiedzi.

3. Jeżeli przedmiot rozpatrywanej skargi lub wniosku wymaga współdziałania kilku jednostek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin – Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego wyznacza jednostkę wiodącą, która po uzyskaniu wyjaśnień i stanowisk od pozostałych jednostek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin przygotowuje odpowiedź lub wyjaśnienia.

4. Skargi skierowane bezpośrednio przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta, Skarbnika Miasta lub Sekretarza Miasta o przeprowadzenie postępowania kontrolnego do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego przekazuje się do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

5. Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego przeprowadza kontrolę w sprawie będącej przedmiotem skargi po uprzednim przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego w trybie skargowym przez merytoryczną jednostkę organizacyjną Urzędu.

6. Jednostka organizacyjna Urzędu prowadząca sprawę będącą przedmiotem kontroli skargi, bądź Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego – w przypadku gdy skarga została skierowana bezpośrednio przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta, Skarbnika Miasta lub Sekretarza Miasta do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego – pisemnie informuje skarżących o przekazaniu skargi w celu rozpatrzenia zasadności przeprowadzenia kontroli.

7. O wynikach kontroli, bądź o przyczynach niepodjęcia kontroli jednostka organizacyjna Urzędu rozpatrująca skargę lub kierownik jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin informuje skarżących po zakończeniu postępowania kontrolnego.

§ 11. 1. W przypadku, gdy postępowanie wyjaśniające prowadzone jest przez Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego, wskazana w sprawie jednostka organizacyjna Urzędu lub jednostka organizacyjna Gminy Miasto Szczecin zobowiązana jest przedłożyć pisemne wyjaśnienia wraz z aktami sprawy w terminie 7 dni od otrzymania polecenia.

2. W sprawach szczególnie skomplikowanych Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego zwraca się o opinię prawną do radców prawnych Urzędu.

§ 12. W przypadku, gdy organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Rada Miasta, Dyrektor Biura Rady Miasta występuje o udzielenie wyjaśnień do Prezydenta Miasta lub kierownika jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Szczecin. Pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi należy przedłożyć w terminie 10 dni od otrzymania polecenia.

§ 13. Przy udzielaniu odpowiedzi na skargi lub wnioski stosuje się znak sprawy wynikający z Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt oraz numer porządkowy nadany w Centralnym Rejestrze Petycji, Skarg i Wniosków.

§ 14. 1. Skargi i wnioski wpływające do Prezydenta Miasta lub Rady Miasta powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. O każdym niezakończonym skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa ust. 1 należy zawiadomić wnoszącego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia.

3. Przedłużenia terminów udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski dokonują pracownicy Urzędu w oparciu o upoważnienie Prezydenta Miasta do wykonywania czynności w tym zakresie.

4. Kopię zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2 należy niezwłocznie przekazać do Referatu Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego.

5. W jednostkach organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin czynności związane z przedłużeniem terminu udzielenia odpowiedzi wykonują kierownicy tych jednostek.

§ 15. 1. Obsługę organizacyjno-protokołarną przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta zapewnia Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego po uprzednim:

- 1) przedłożeniu przez wnoszącego pism oraz dokumentów wskazujących na ostateczne rozstrzygnięcie sprawy przez merytorycznie właściwych dyrektorów/kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu lub kierowników jednostek organizacyjnych Gminy

Miasto Szczecin oraz Zastępców Prezydenta Miasta, Skarbnika Miasta i Sekretarza Miasta;

2) wniesieniu skargi lub wniosku na piśmie lub ustnie do protokołu.

2. Listę osób zapisanych do Prezydenta Miasta, Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego przekazuje do Biura Prezydenta Miasta w dniu poprzedzającym spotkanie do godziny 12.00.

3. Przygotowanie odpowiedzi na skargę lub wniosek koordynuje Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego zgodnie z dyspozycją Prezydenta Miasta.

4. Obsługę organizacyjno - protokolaną przyjmowania interesantów przez Przewodniczącego Rady Miasta, Wiceprzewodniczącego Rady Miasta w sprawach skarg i wniosków zapewnia Biuro Rady Miasta.

§ 16. 1. Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego koordynuje załatwianie skarg i wniosków oraz kontroluje terminowość udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski kierowane do Prezydenta Miasta.

2. Biuro Rady Miasta koordynuje załatwianie skarg i wniosków kierowanych do Rady Miasta.

§ 17. 1. Dyrektorzy/kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków wpływających do Prezydenta Miasta.

2. Dyrektor Biura Rady Miasta odpowiada za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków wpływających do Rady Miasta.

§ 18. W terminie do dnia 31 marca każdego roku Referat Skarg i Wniosków Wydziału Organizacyjnego opracowuje zbiorcze analizy oraz informacje dotyczące problematyki skarg i wniosków wpływających do Prezydenta Miasta za rok poprzedni i przedkłada je Sekretarzowi Miasta.

§ 19. O przypadkach naruszeń obowiązujących przepisów, procedur oraz powierzonych obowiązków służbowych stwierdzonych w wyniku przeprowadzonej analizy o stanie załatwiania skarg i wniosków – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego, na wniosek Kierownika Referatu Skarg i Wniosków, powiadamia Sekretarza Miasta.

§ 20. 1. Sekretarz Miasta pisemnie informuje dyrektorów/kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu o stwierdzonych nieprawidłowościach, wnioskuje i nakłada działania naprawcze.

2. Dyrektorzy/kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Szczecin w terminie 14 dni od otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 1, przedkładają informację o podjętych działaniach.

§ 21. Traci moc Zarządzenie Nr 329/15 Prezydenta Miasta Szczecin z dnia 24 sierpnia 2015 r. w sprawie przyjmowania, rejestrowania, koordynowania i załatwiania skarg i wniosków (zm. Zarządzenie Nr 73/17 Prezydenta Miasta Szczecin z dnia 24 lutego 2017 r.).

§ 22. Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 23. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta
Piotr Krzystek

Załącznik do zarządzenia Nr 331/22
Prezydenta Miasta Szczecin
z dnia 20 lipca 2022 r.

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi – wniosku wniesionego (ej) ustnie

W dniu 20.... r. w
(nazwa organu)

.....
Pan/Pani

.....
zamieszkały (a) w

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę – wniosek

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

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Na stronie protokołu w wierszu

- skreślono wyrazy

- wpisano wyrazy

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

(podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej)

Protokół sporządził:

.....

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe
sporządzającego protokół)