ZASTĘPCA
PREZYDENTA MIASTA
ŚWIĘTOCHŁOWICE

Zarządzenie Nr 329/2010
Prezydenta Miasta Świętochłowice
z dnia 15.07.2010 r.

w sprawie: trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków ludności

Na podstawie art. 33 ust.3 i 5 ustawy o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U.z 2001 r. nr 142, poz. 1591 z późn. zm.)

zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam Regulamin przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Świętochłowicach, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

§ 3

Traci moc Zarządzenie Nr 300/2009 Prezydenta Miasta z dnia 07.05.2009 oraz Zarządzenie Nr 87/2008 Prezydenta Miasta z dnia 27.03.2008

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Pierwszy Zastępca Prezydenta Miasta
mgr Urszula Gnieika

RADCA PRAWNY
mgr Andrzej Skrzypek
nr wpisu Kr 924

§ 9

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw wchodzących w zakres działania różnych Wydziałów, Wydział Organizacyjny sporządza i przekazuje do rozpatrzenia właściwym podmiotom wyciąg ze skargi lub wniosku, obejmujący sprawy dotyczące ich właściwości.

2. Po rozpatrzeniu wszystkich spraw objętych skargą lub wnioskiem przez właściwe podmioty, Wydział Organizacyjny, w oparciu o uzyskane wyjaśnienia (odpowiedzi) przygotowuje projekt odpowiedzi dla skarżącego lub wnioskodawcy.

§ 10

1. Skargi i wnioski powinny być załatwiane wnikliwie, obiektywnie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych załatwienia sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.
3. O przyczynach niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy, z zastrzeżeniem ust. 2.

§ 11

1. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego lub zgłaszającego
2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie skarżącego lub wnioskodawcę. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
3. Odpowiedzialnym za terminowe i właściwe rozpatrzenie sprawy są podmioty, do których skierowano skargę lub wniosek, zgodnie z zasadami określonymi w § 7 - 9

§12

1. Pełna dokumentacja dotycząca skargi lub wniosku przechowywana jest w Wydziale odpowiedzialnym za ich załatwienie. Dokumentacja dotycząca skarg, o których mowa w § 8 ust. 1 przechowywana jest w Kancelarii Rady Miejskiej, a dotycząca skarg, o których mowa w § 8 ust. 3 - w Wydziale Organizacyjnym.
2. Wydział Organizacyjny przechowuje kopie wszystkich skarg i wniosków oraz kopie udzielonych zawiadomień, o których mowa w § 11 ust. 2.

IV. NADZÓR I KONTROLA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym Regulaminie sprawuje Naczelnik Wydziału Organizacyjnego.
2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje Sekretarz Miasta

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn Dz. U. z 2000 r. Nr 98, póz 1071 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz U. z 2002 r Nr 5, póz. 46).

Pierwszy Zastępca Prezydenta Miasta
mgr Urszula Gnielka

Załącznik do Zarządzenia
Nr.389/10
Prezydenta Miasta Świętochłowice
Z dnia.15.07.2010r.

REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W URZĘDZIE MIEJSKIM W ŚWIĘTOCHŁOWICACH

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Świętochłowicach
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o;
   1) Radzie Miejskiej - należy przez to rozumieć Radę Miejską w Świętochłowicach,
   2) Prezydencie Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarzu Miasta, Skarbniku Miasta - należy przez to rozumieć odpowiednio Prezydenta Miasta Świętochłowice, Zastępcę Prezydenta Miasta Świętochłowice, Sekretarza Miasta Świętochłowice, Skarbnika Miasta Świętochłowice;
   3) Urzędzie lub Urzędzie Miejskim należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Świętochłowicach;
   4) Wydziale - należy przez to rozumieć Wydział, równorzędną komórkę organizacyjną, wyodrębniony referat oraz wyodrębnione ze struktury Wydziałów i równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu stanowiska;
   5) Naczelniku Wydziału - należy przez to rozumieć naczelników wydziałów, kierowników innych komórek organizacyjnych i osoby zajmujące wyodrębnione ze struktury Wydziałów i równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu stanowiska;
   6) jednostce organizacyjnej - należy przez to rozumieć miejską jednostkę organizacyjną dla której organem założycielskim jest Miasto Świętochłowice;
   7) powiatowych służbach, inspekcjach i strażach - należy przez to rozumieć powiatowe służby, inspekcje i straże, w stosunku do których Prezydent Miasta Świętochłowice jako starosta sprawuje zwierzchnictwo.

§ 2

1. O tym, czy dana sprawa jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma bądź treść jej ustnego zgłoszenia do protokołu.
2. W razie wątpliwości, opinię w sprawie, o której mowa w ust. 1, wyraża na piśmie radca prawny Urzędu.
3. Wątpliwości co do kwalifikacji pisma powinny być przedstawione radcy prawnemu Urzędu na piśmie.

§ 3

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy Miasta Świętochłowice albo przez ich pracowników, naruszanie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmacniania praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być przyjmowane pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu, pocztą elektroniczną a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który winien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy. Wzór protokołu, o którym mowa wyżej, stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 5

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania, chyba że ich rozpatrzenie uzasadnia interes społeczny.

§ 6

Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
1. Prezydenta Miasta - w każdy poniedziałek miesiąca, od godz. 9°° oraz od godz. 15 .
2. Zastępcy Prezydenta Miasta - w każdy poniedziałek miesiąca, od godz. 9° oraz od godz. 15°°; po uprzednim uzgodnieniu terminu spotkania w Wydziale Organizacyjnym;
3. Naczelników Wydziałów - od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Urzędu.

III. EWIDENCJONOWANIE, ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 7

1. Wpływające do Urzędu skargi i wnioski, w tym skargi na Prezydenta Miasta, kierowników miejskich jednostek organizacyjnych oraz powiatowych inspekcji, służb i straży, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia rejestrowane są w centralnym rejestrze skarg prowadzonym przez Wydział Organizacyjny. Dokonując rejestracji, Wydział Organizacyjny nanosi na treści skargi/wniosku adnotację o terminie rozpatrzenia.
2. Zarejestrowany wniosek Wydział Organizacyjny przekazuje do rozpatrzenia Wydziałowi właściwemu ze względu na przedmiot sprawy oraz sprawuje nadzór nad terminowym jego załatwieniem.
3. Zarejestrowaną skargę Wydział Organizacyjny przekazuje do rozpatrzenia zgodnie z właściwością określoną w § 8.
4. Każdy Wydział obowiązany jest prowadzić wewnętrzny rejestr skarg oraz wewnętrzny rejestr wniosków . wg wzorów stanowiących załączniki Nr 2 oraz 3 do niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku, gdy Urząd Miejski nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Wydział Organizacyjny niezwłocznie przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę, albo wskazując mu właściwy organ

§8

1. Jeżeli przepisy szczególne nie stanowią inaczej, skargi dotyczące zadań lub działalności Prezydenta Miasta oraz kierowników miejskich jednostek organizacyjnych oraz powiatowych inspekcji, służb i straży przekazuje się do rozpatrzenia Radzie Miejskiej - z zastrzeżeniem ust. 2,
2. Skargi, o których mowa w ust. 1, których przedmiotem są sprawy należące do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, przekazuje się do rozpatrzenia przez Wojewodę,
3. Skargę na Naczelnika Wydziału rozpatruje Prezydent Miasta lub wyznaczony przez niego Zastępca, Sekretarz Miasta lub Skarbnik Miasta.
   Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje Wydział Organizacyjny
4. Skargę na pracownika Wydziału, z zastrzeżeniem ust. 3, rozpatruje zgodnie z właściwością Naczelnik Wydziału.

Załącznik Nr 1
do Regulaminu
przyjmowania, rozpatrywania
oraz załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Świętochłowicach

WZÓR PROTOKOŁU PRZYJĘCIA STRONY

..../O561/[1]... .../....*
.../0562/[2].... .../....*
(nr sprawy)

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi / wniosku* wniesionego ustnie

W dniu ..... w obecności .....
(data) (imię i nazwisko - stanowisko służbowe **przyjmującego** skargo / wniosek)

Pani / Pan .....
(imię i nazwisko / nazwa ora/ adres zgłaszającego)

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / następujący wniosek* :

.....

.....

.....

.....(Zwięzły opis treści sprawy)

Protokół sporządził:

(imię i nazwisko
z podaniem stanowiska służbowego)

[1] 0561 -dot. skarg
[2] 0562 - dot. wniosków
*niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 2
do Regulaminu
przyjmowania, rozpatrywania
oraz załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Świętochłowicach

WZÓR WEWNĘTRZNEGO REJESTRU SKARG PROWADZONEGO PRZEZ POSZCZEGÓLNE WYDZIAŁY URZĘDU MIEJSKIEGO W ŚWIĘTOCHŁOWICACH

L.p.	Data wpływu	Imię i nazwisko / nazwa oraz adres zgłaszającego	Zwięzły opis treści sprawy	Adnotacje o sposobie załatwienia sprawy	Data załatwienia sprawy	Uwagi

Załącznik Nr 3
do Regulaminu
przyjmowania, rozpatrywania
oraz załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Świętochłowicach

WZÓR WEWNĘTRZNEGO REJESTRU WNIOSKÓW PROWADZONEGO PRZEZ POSZCZEGÓLNE WYDZIAŁY URZĘDU MIEJSKIEGO W ŚWIĘTOCHŁOWICACH

L.p.	Data wpływu	Imię i nazwisko / nazwa oraz adres zgłaszającego	Zwięzły opis treści sprawy	Adnotacje o sposobie załatwienia sprawy	Data załatwienia sprawy	Uwagi