

**Zarządzenie Nr 396/2019
Prezydenta Miasta Przemyśla
z dnia 21 października 2019 r.**

w sprawie ustalenia szczegółowych zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyśle.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (*Dz.U. z 2019 r., poz. 506 z późn. zm.*) w związku z art. 223 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (*Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 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 poz. 46*), a także w związku z art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (*Dz. U. z 2018 r. poz. 870*) **zarządza się co następuje:**

§ 1

Szczegółowe zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyśle stanowią załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wzór protokołu z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się zastępcom prezydenta, sekretarzowi, skarbnikowi oraz kierownikom jednostek organizacyjnych urzędu.

§ 4

Traci moc Zarządzenie Nr 72/2017 Prezydenta Miasta Przemyśla z dnia 21 lutego 2017 r. w sprawie ustalenia szczegółowych zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyśle wraz z zarządzeniami zmieniającymi:

- 1) Nr 243/2018 z dnia 16 lipca 2018 r.,
- 2) Nr 77/2019 z dnia 1 marca 2019 r.,
- 3) Nr 180/2019 z dnia 21 maja 2019 r.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**PREZYDENT
MIASTA PRZEMYSŁA**

Wojciech Bakun

Szczegółowe zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyślu.

**Rozdział I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Ilekroć w szczegółowych zasadach przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków, interwencji oraz petycji kierowanych do Urzędu Miejskiego w Przemyślu jest mowa o:

- 1) **interwencji** - należy przez to rozumieć zgłoszenie przekazane ustnie lub w formie elektronicznej, które nie jest skargą, ani też wnioskiem w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego, jak również petycją w rozumieniu przepisów ustawy o petycjach,
- 2) **jednostkach organizacyjnych miasta** - należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne miasta Przemyśla,
- 3) **jednostkach organizacyjnych urzędu** - należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze urzędu wydziały i równorzędne jednostki organizacyjne na prawach wydziału zwane biurami, Urząd Stanu Cywilnego oraz samodzielne jednoosobowe stanowiska pracy,
- 4) **kierowniku jednostki organizacyjnej urzędu** - należy przez to rozumieć kierującego jednostką organizacyjną urzędu oraz zajmującego samodzielne jednoosobowe stanowisko pracy,
- 5) **mieście** - należy przez to rozumieć Gminę Miejską Przemyśl, wykonującą zadania miasta na prawach powiatu,
- 6) **petycji** - należy przez to rozumieć pismo, którego przedmiotem może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, 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 adresata petycji,
- 7) **prezydencie** - należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Przemyśla,
- 8) **radzie** - należy przez to rozumieć Radę Miejską w Przemyślu,
- 9) **sekretarzu** - należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Przemyśla,
- 10) **skarbniku** - należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Przemyśla (głównego księgowego budżetu),

- 11) **skardze** - należy przez to rozumieć pismo lub ustne zgłoszenie, którego przedmiotem jest w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 12) **urzędzie** - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Przemyślu,
- 13) **wniosku** - należy przez to rozumieć pismo lub ustne zgłoszenie, którego przedmiotem są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,
- 14) **województwie** - należy przez to rozumieć Wojewodę Podkarpackiego,
- 15) **zastępcy prezydenta** - należy przez to rozumieć Zastępcę Prezydenta Miasta Przemyśla,
- 16) **pismo** - należy przez to rozumieć dokument w wersji tradycyjnej, jak również pisma odwzorowane cyfrowo,
- 17) **podpis** - należy przez to rozumieć tradycyjny podpis, jak również podpis elektroniczny, w tym elektroniczny podpis kwalifikowany.

Rozdział II

SKARGI, WNIOSKI I INTERWENCJE

§ 2

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w urzędzie odbywa się na podstawie przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2012 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, które mają również zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu.

§ 3

1. Rozpatrzenie skargi, wniosku lub interwencji polega na ustaleniu przedmiotu skargi, wniosku lub interwencji, zbadaniu wszystkich okoliczności sprawy oraz rozstrzygnięciu o ich zasadności.
2. Załatwienie skargi, wniosku lub interwencji polega na rozpatrzeniu, wydaniu poleceń, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu skarżącego, wnioskodawcy lub interweniującego o podjętych w wyniku przeprowadzonego postępowania rozstrzygnięciach.

§ 4

1. Prezydent, zastępca prezydenta, sekretarz i skarbnik przyjmują mieszkańców w celu złożenia skargi, wniosku lub interwencji w sprawach z zakresu działania bezpośrednio nadzorowanych jednostek organizacyjnych urzędu lub miasta, które były uprzednio rozpoznane przez kierowników tych jednostek.

2. Prezydent, zastępca prezydenta, sekretarz i skarbnik przyjmują mieszkańców we wtorki w godzinach od 9.00 do 17.00 po uprzednim uzgodnieniu terminu spotkania w Biurze Prezydenta Miasta.
3. Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu oraz ich pracownicy przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji codziennie w godzinach pracy urzędu.

§ 5

Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg, wniosków i interwencji powinna być umieszczona w widocznym miejscu w każdym budynku, w którym siedzibę mają jednostki organizacyjne urzędu, a także na miejskiej stronie internetowej urzędu.

§ 6

Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu obowiązani są do zapewnienia prawidłowej organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków i interwencji w podległych jednostkach organizacyjnych urzędu.

§ 7

Stanowisko ds. skarg i kontroli wewnętrznej w Biurze Kontroli prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków oraz koordynuje ich rozpatrywanie.

§ 8

Skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio przez jednostkę organizacyjną urzędu na piśmie lub ustnie do protokołu są niezwłocznie zgłaszane do zarejestrowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

§ 9

1. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne podlegają wpisowi do centralnego rejestru skarg i wniosków oraz są rozpatrywane i załatwiane według zasad wynikających z niniejszego zarządzenia o ile zostały przekazane do załatwienia przez redakcję bezpośrednio do urzędu.
2. Jednostka organizacyjna urzędu rozpatrująca i załatwiająca skargę lub wniosek kopię udzielonej odpowiedzi przesyła do zainteresowanej redakcji.

§ 10

Pracownicy urzędu są obowiązani do rzetelnego i terminowego rozpatrywania zgłaszanych do urzędu skarg, wniosków i interwencji, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 11

1. Skargi, wnioski i interwencje nie wymagające zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrywane niezwłocznie.
2. Skargi, wnioski i interwencje, które wymagają uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania powinny być rozpatrywane najpóźniej w terminie 1 miesiąca od daty wpływu skargi, wniosku lub interwencji.
3. W każdym przypadku niezakończenia sprawy w wyznaczonym terminie, pracownik jest obowiązany powiadomić wnoszącego sprawę, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin, w którym sprawa zostanie zakończona.

§ 12

1. Skargi i wnioski dotyczące zadań i działalności kierowników jednostek organizacyjnych urzędu rozpatruje Biuro Kontroli. Biuro Kontroli rozpatruje również skargi i wnioski na polecenie prezydenta.
2. Skargi i wnioski dotyczące działalności pracowników urzędu rozpatrują właściwi kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu.
3. Skargi dotyczące zadań i działalności prezydenta i kierowników jednostek organizacyjnych miasta rozpatruje rada, a w sprawach należących do zadań zleconych wojewoda.

§ 13

1. Rozpatrywanie skarg powinno być poprzedzone wyjaśnieniem wszystkich okoliczności sprawy, a w szczególności:
 - 1) badaniem ich zasadności,
 - 2) ustaleniem stanu faktycznego na podstawie zebranych dowodów, którymi są:
 - wszelkiego rodzaju dokumenty,
 - wyniki oględzin,
 - zabezpieczone rzeczy,
 - pisemne wyjaśnienia i oświadczenia,
 - opinie specjalistów i biegłych,
 - 3) ustaleniem przyczyn, zakresu oraz skutków stwierdzonych nieprawidłowości,
 - 4) ustaleniem pracowników odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości.
2. Ustalenia z rozpatrzenia skargi wymagającej przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego lub badania dokumentuje się w formie sprawozdania. Ustalenia te stanowią opis stanu faktycznego stwierdzonego w wyniku podjętych czynności, w tym stwierdzonych nieprawidłowości.
3. W sprawach nie wymagających zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień sprawozdania nie sporządza się.
4. Sprawozdanie z rozpatrzenia skargi, poza ustaleniami, o których mowa w ust. 2 powinno zawierać w szczególności:

- 1) nazwę dokumentu,
 - 2) podnoszone w skardze zarzuty,
 - 3) datę rozpoczęcia i zakończenia badania skargi,
 - 4) imię i nazwisko rozpatrującego skargę,
 - 5) określenie podmiotu, którego dotyczy skarga,
 - 6) określenie przedmiotu postępowania wyjaśniającego lub badania sprawy,
 - 7) wskazanie źródeł i przyczyn stwierdzonych nieprawidłowości,
 - 8) zalecenia i wnioski zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości,
 - 9) omówienie dokonanych w sprawozdaniu poprawek, skreśleń i uzupełnień,
 - 10) podpis rozpatrującego skargę.
5. Dowody, w tym dokumenty robocze, uzyskane przez badającego skargę, pozostawia się w posiadaniu zarządzającego badanie skargi. W treści sprawozdania badający może powoływać się na dokumenty robocze.

§ 14

1. Odpowiedzi na skargi winny być udzielone w formie pisemnej, zawierać ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów, wyczerpującą informację o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach i podjętych środkach zaradczych, a w przypadku skargi bezzasadnej także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że w przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.
2. Odpowiedzi na skargi podpisuje prezydent.
3. Odpowiedzi na wnioski i interwencje winny być udzielone w formie pisemnej, zawierać wyczerpującą informację o sposobie rozpatrzenia sprawy oraz o podjętych działaniach.
4. Odpowiedzi na wnioski i interwencje podpisuje prezydent, zastępca prezydenta, sekretarz i skarbnik zgodnie z zakresem działania bezpośrednio nadzorowanych jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta.
5. Kopie udzielonych odpowiedzi na skargi i wnioski przekazywane są bezzwłocznie przez jednostki organizacyjne urzędu lub jednostki organizacyjne miasta do Biura Kontroli.
6. Kopie udzielonych odpowiedzi na interwencję przekazywane są bezzwłocznie przez jednostki organizacyjne urzędu lub jednostki organizacyjne miasta do Biura Prezydenta Miasta.

§ 15

1. W przypadku stwierdzenia w toku prowadzonego przez Biuro Kontroli postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta Biuro Kontroli przygotowuje informację dla prezydenta o stwierdzonych nieprawidłowościach,

- która zgodnie z dekretacją przekazana zostanie do jednostki organizacyjnej urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta w celu podjęcia działań naprawczych.
2. Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu i jednostek organizacyjnych miasta są zobowiązani do poinformowania prezydenta o podjętych działaniach naprawczych w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 1.

§ 16

Bieżący nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków kierowanych do urzędu sprawuje prezydent.

§ 17

Biuro Prezydenta Miasta prowadzi zbiór protokołów w sprawach zgłoszonych przez mieszkańców podczas przyjęć stron w ramach skarg, wniosków i interwencji.

§ 18

1. Protokoły z przyjęć stron przez prezydenta, zastępcę prezydenta, sekretarza i skarbnika w sprawach skarg, wniosków i interwencji są sporządzane w Biurze Prezydenta Miasta.
2. Po sporządzeniu, protokół przekazywany jest do właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta, które zobowiązane są do przygotowania informacji w sprawie.
3. Informacja, o której mowa w ust. 2 powinna zawierać opis stanu faktycznego i prawnego sprawy, a także propozycje jej załatwienia.
4. Protokół wraz z informacją, o której mowa w ust. 2 kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta zobowiązani są przekazać do Biura Prezydenta Miasta najpóźniej w dniu poprzedzającym ustalony termin przyjęcia strony.
5. Na żądanie Biura Prezydenta Miasta kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu i jednostek organizacyjnych miasta zobowiązani są niezwłocznie przekazać dokumenty dotyczące zgłoszonej skargi, wniosku lub interwencji.
6. Protokoły z przyjęć stron wraz ze stanowiskiem prezydenta, zastępcy prezydenta, sekretarza lub skarbnika, po zarejestrowaniu przekazywane są przez Biuro Prezydenta Miasta do właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta.
7. Jeżeli sprawy, o których mowa w ust. 6 dotyczą zakresu działania więcej niż jednej jednostki organizacyjnej urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta przekazujące sprawę do rozpatrzenia Biuro Prezydenta Miasta wyznacza jedną z nich jako koordynującą zbadanie i załatwienie spraw.

§ 19

1. Biuro Prezydenta Miasta sprawuje nadzór oraz koordynuje realizację interwencji kierowanych do urzędu oraz jednostek organizacyjnych miasta, w tym zgłaszanych drogą elektroniczną za pomocą „Mapy potrzeb” będącej modułem aplikacji mobilnej „Miasto Przemysł”.
2. Interwencje zgłaszane za pomocą „Mapy potrzeb” przekazywane są niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu trzech dni roboczych, do właściwej jednostki organizacyjnej urzędu lub miasta.
3. Biuro Prezydenta Miasta dokonuje zmiany statusu zgłoszonej interwencji w zależności od stopnia jej realizacji. W przypadku wyrażenia zgody przez zgłaszającego na kontakt telefoniczny, może również informować o etapie realizacji interwencji drogą telefoniczną.
4. Interwencja zgłaszana drogą elektroniczną za pomocą „Mapy potrzeb” może zostać negatywnie rozpatrzona jeżeli rozwiązanie zgłoszonego problemu leży poza kompetencjami jednostek organizacyjnych urzędu oraz miasta.

Rozdział III PETYCJE

§ 20

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie petycji w urzędzie odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, które mają również zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu.

§ 21

1. Rozpatrzenie petycji polega na ustaleniu przedmiotu petycji, zbadaniu wszystkich okoliczności sprawy oraz rozstrzygnięciu o jej zasadności.
2. Załatwienie petycji polega na rozpatrzeniu, wydaniu poleceń oraz zawiadomieniu podmiotu składającego petycję o podjętych w wyniku przeprowadzonego postępowania rozstrzygnięciach.

§ 22

Kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu obowiązani są do zapewnienia prawidłowej organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania oraz załatwiania petycji w podległych jednostkach organizacyjnych urzędu.

§ 23

Biuro Prezydenta Miasta:

- 1) prowadzi centralny rejestr petycji i koordynuje ich rozpatrywanie,

- 2) umieszcza na stronie internetowej urzędu, w terminie do dnia 30 czerwca, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

§ 24

Jednostki organizacyjne urzędu, które otrzymały petycję do rozpatrzenia i załatwienia, niezwłocznie:

- 1) zgłaszają petycje do zarejestrowania w centralnym rejestrze petycji,
- 2) zamieszczają na stronie internetowej urzędu informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody także imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana,
- 3) dokonują aktualizacji informacji, o której mowa w pkt 2 o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

§ 25

Pracownicy urzędu są obowiązani do rzetelnego i terminowego rozpatrywania zgłaszanych do urzędu petycji, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 26

1. Petycje powinny być rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia ich złożenia.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w wyznaczonym terminie, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy, licząc od upływu terminu, o którym mowa w ust. 1.

§ 27

1. Odpowiedzi na petycje winny być udzielone w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej i zawierać informację o sposobie ich załatwienia wraz z uzasadnieniem.
2. Odpowiedzi na petycje podpisuje prezydent, zastępca prezydenta, sekretarz i skarbnik zgodnie z zakresem działania bezpośrednio nadzorowanych jednostek organizacyjnych urzędu lub jednostek organizacyjnych miasta.

PREZYDENT
MIASTA PRZEMŚLA

Wojciech Bakun

PROTOKÓŁ
(znak sprawy)

z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji

Pan/Pani
zam.
w dniu
w sprawie
.....
.....

.....
*(imię i nazwisko oraz stanowisko
pracownika przyjmującego zgłoszenie)*

.....
(czytelny podpis wnoszącego sprawę)

Informacja n. t. ewentualnych wcześniejszych interwencji w zgłoszonej sprawie
.....
.....
.....
.....

Stanowisko kierownika jednostki organizacyjnej urzędu
.....
.....
.....
.....

