

ZARZĄDZENIE Nr 1393 /VIII/19
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 13 czerwiec 2019 r.

**w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg,
wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506) w związku z art. 92 ust. 1 pkt 2 i ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 511), art. 253 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 oraz z 2019 r. poz. 60, 730)

zarządzam, co następuje:

Rozdział 1
Przepisy ogólne

§ 1. Ustalam zasady przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi, zwanego dalej urzędem.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) radzie miejskiej – należy przez to rozumieć Radę Miejską w Łodzi;
- 2) prezydencie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Łodzi;
- 3) wiceprezydencie – należy przez to rozumieć Wiceprezydenta Miasta Łodzi;
- 4) sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Łodzi;
- 5) skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Łodzi;
- 6) dyrektorze departamentu – należy przez to rozumieć Dyrektora Departamentu urzędu;
- 7) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć: departament, wydział, samodzielną komórkę organizacyjną urzędu, Geodetę Miejskiego;
- 8) kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć: dyrektora departamentu, dyrektora wydziału oraz kierownika samodzielnej komórki organizacyjnej urzędu;
- 9) k.p.a. – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego;
- 10) rozporządzeniu Rady Ministrów – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 nr 5 poz. 46);
- 11) EZD – należy przez to rozumieć system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją;
- 12) CRSWiP – należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji prowadzony w systemie EZD;
- 13) Oddziale ds. Skarg – należy przez to rozumieć Oddział ds. Skarg w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Polityki Społecznej i Zieleni urzędu;
- 14) dyrektorze Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami – należy przez to rozumieć Dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Polityki Społecznej i Zieleni urzędu;
- 15) wnioskodawcy – należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub osobę prawną składającą skargę, wniosek lub petycję;
- 16) przekazaniu według właściwości – należy przez to rozumieć przekazanie do innego organu lub podmiotu administracji.

Rozdział 2

Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w urzędzie odbywa się zgodnie z przepisami k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów.

§ 4. 1. Przedmiotem skargi może być 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.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 5. Koordynowanie przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz kontrolowanie terminowości udzielania odpowiedzi należy do Oddziału ds. Skarg.

§ 6. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie określonej w § 5 rozporządzenia Rady Ministrów, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej;

2. Do przyjmowania skarg i wniosków do protokołu zobowiązani są wszyscy pracownicy w godzinach pracy urzędu.

3. Wymogi formalne protokołu określa § 6 rozporządzenia Rady Ministrów, a wzór protokołu przyjęcia ustnie skargi lub wniosku stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 7. 1. Skargi i wnioski winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy ich załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia ich wniesienia albo przekazania do załatwienia.

3. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a wnioskodawca ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – właściwa komórka organizacyjna może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania wnioskodawcy.

4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (anonim) pozostawia się bez rozpoznania, zgodnie z przepisami § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów.

§ 8. Skargi i wnioski wpływające do urzędu rejestrowane są przez Oddział ds. Skarg w CRSWiP.

§ 9. 1. Oddział ds. Skarg przyjmuje skargi i wnioski oraz przekazuje je do rozpatrzenia komórkom organizacyjnym. Komórka organizacyjna jest zobowiązana do poinformowania wnioskodawcy o sposobie realizacji skarg i wniosków.

2. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych, w tym przyjęte do protokołu w komórkach organizacyjnych, należy niezwłocznie udostępnić w systemie EZD kierownikowi Oddziału ds. Skarg, nie później jednak, niż w terminie 3 dni roboczych od daty wpływu, w celu zarejestrowania w CRSWiP.

3. Komórka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek, bądź przekazująca do załatwienia według właściwości, zobowiązana jest prowadzić akta spraw wyłącznie w formie elektronicznej w systemie EZD.

4. Komórka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek bądź przekazująca do załatwienia według właściwości, zobowiązana jest do niezwłocznego zarejestrowania sprawy w systemie EZD:

- 1) pod symbolem klasyfikacyjnym 1510 – skargi i wnioski rozpatrywane bezpośrednio przez komórki organizacyjne, w tym odpowiedzi, protokoły oraz inne dokumenty dotyczące rozpatrywanej sprawy;
- 2) pod symbolem klasyfikacyjnym 1511 – skargi i wnioski przekazywane do załatwienia według właściwości.

5. Akta spraw, o których mowa w ust. 3 i 4, prowadzone są również dla skarg i wniosków niezawierających imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnioskodawcy (anonimy).

6. Komórka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek zobowiązana jest do przekazania do Oddziału ds. Skarg projektu odpowiedzi w celu akceptacji, nie później jednak niż na 4 dni robocze przed upływem terminu jej udzielenia wnioskodawcy.

7. Komórka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek po wysłaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do wnioskodawcy, zobowiązana jest do niezwłocznego zakończenia sprawy w systemie EZD.

§ 10. Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za prawidłowe kwalifikowanie pisma jako skargi lub wniosku.

§ 11. 1. W przypadku gdy skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez kilka komórek organizacyjnych, zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku opracowuje komórka organizacyjna właściwa dla większości spraw objętych skargą lub wnioskiem. W przypadku wystąpienia sporu w tym zakresie - zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku opracowuje komórka organizacyjna wskazana przez dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

2. Komórki organizacyjne współpracujące przy rozpatrywaniu skarg i wniosków prowadzą korespondencję ze znakiem sprawy komórki organizacyjnej, właściwej dla większości spraw objętych skargą lub wnioskiem.

§ 12. Skargi i wnioski rozpatrywane przez radę miejską procedowane są według odrębnego trybu.

§ 13. 1. Wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) prezydent, wiceprezydenci, sekretarz, skarbnik, po uprzednim zgłoszeniu, we wtorki w godzinach od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ lub w dodatkowo oznaczonym dniu i godzinach pracy, obowiązujących w urzędzie;
- 2) dyrektorzy departamentów oraz kierownicy komórek organizacyjnych, po uprzednim zgłoszeniu, we wtorki w godzinach od 9⁰⁰ do 12⁰⁰ i od 14⁰⁰ do 17⁰⁰;
- 3) pracownicy Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, zgodnie z realizowanymi zadaniami – w godzinach pracy urzędu;
- 4) pracownicy komórek organizacyjnych – w godzinach pracy urzędu.

2. Skargi i wnioski wnoszone osobiście przez posłów na Sejm, senatorów i radnych przyjmowane są w godzinach pracy urzędu.

3. Jeżeli w dniu przyjęć wnioskodawców przypada dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas dniem przyjęć jest kolejny dzień roboczy.

4. Informacje o dniach i godzinach przyjęć wnioskodawców w ramach skarg i wniosków umieszczone są w widocznym miejscu w budynkach urzędu.

5. Osoby wymienione w ust. 1 pkt 1 i 2 przyjmują wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków w obecności wskazanego pracownika.

§ 14. 1. Prezydent, wiceprezydenci, sekretarz, skarbnik oraz dyrektorzy departamentów przyjmują wnioskodawców w sprawach skarg i wniosków, według ich właściwości rzeczowej, określonej odrębnym zarządzeniem.

2. Prezydent przyjmuje wnioskodawców wyłącznie po uprzednim rozpatrzeniu przedmiotu skargi lub wniosku przez kierownika właściwej komórki organizacyjnej, właściwego dyrektora departamentu oraz właściwego wiceprezydenta.

3. Wiceprezydenci przyjmują wnioskodawców wyłącznie po uprzednim rozpatrzeniu przedmiotu skargi lub wniosku przez kierownika właściwej komórki organizacyjnej oraz właściwego dyrektora departamentu.

4. Sekretarz, skarbnik, dyrektorzy departamentów przyjmują wnioskodawców wyłącznie po uprzednim rozpatrzeniu przedmiotu skargi lub wniosku przez kierownika właściwej komórki organizacyjnej.

5. Rejestr osób zgłaszających się na spotkanie do prezydenta, wiceprezydentów, sekretarza, skarbnika prowadzi Oddział ds. Skarg, który zapewnia obsługę organizacyjno-protokołową spotkań.

6. Rejestr osób zgłaszających się na spotkanie do dyrektorów departamentów, kierowników komórek organizacyjnych prowadzą wyznaczeni pracownicy komórek organizacyjnych rozpatrujących sprawę, ponadto zapewniają obsługę organizacyjno-protokołową spotkań.

7. Odpowiedzi na skargi lub wnioski, złożone podczas spotkania z prezydentem, przygotowuje Oddział ds. Skarg.

8. Odpowiedzi na skargi lub wnioski, złożone podczas spotkania z wiceprezydentami, sekretarzem, skarbnikiem oraz dyrektorami departamentów, opracowuje właściwa komórka organizacyjna.

§ 15. Do zadań Oddziału ds. Skarg należy:

- 1) organizacja przyjęć wnioskodawców zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do prezydenta, wiceprezydentów, sekretarza, skarbnika, w tym sporządzenie notatek służbowych z przebiegu spotkania;
- 2) rozpatrywanie skarg i wniosków przyjętych bezpośrednio od wnioskodawców;
- 3) rozpatrywanie skarg i wniosków przekazanych do załatwienia przez prezydenta, wiceprezydentów, sekretarza, skarbnika i dyrektorów departamentów;
- 4) udzielanie niezbędnych informacji wnioskodawcom, zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków, o trybie ich załatwienia, w tym kierowanie wnioskodawców do właściwych komórek organizacyjnych;
- 5) sprawowanie bieżącego nadzoru nad rozpatrywaniem skarg i wniosków, zarejestrowanych w CRSWiP;
- 6) akceptacja projektów odpowiedzi na skargi i wnioski, przygotowane przez komórki organizacyjne.

§ 16. 1. Zasady podpisywania pism określa regulamin organizacyjny urzędu.

2. W przypadku skarg i wniosków skierowanych do prezydenta, upoważniam dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami oraz jego zastępców do podpisywania w moim imieniu odpowiedzi na te skargi i wnioski.

§ 17. Do zadań kierowników komórek organizacyjnych należy:

- 1) prawidłowa organizacja przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg lub wniosków oraz sprawowanie nadzoru merytorycznego, a także kontrola terminowości ich załatwiania;

- 2) rozpatrywanie skarg lub wniosków dotyczących podległych im pracowników urzędu;
- 3) udzielanie Oddziałowi ds. Skarg informacji i wyjaśnień oraz udostępnianie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy, będącej przedmiotem skargi lub wniosku;
- 4) przekazywanie w terminie wskazanym przez Oddział ds. Skarg niezbędnych informacji do rocznego sprawozdania z realizacji skarg i wniosków;
- 5) przekazywanie do Oddziału ds. Skarg projektów odpowiedzi na skargi i wnioski w celu akceptacji.

§ 18. Dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami corocznie, w terminie do 31 marca, przedkłada prezydentowi zbiorcze sprawozdanie z realizacji przyjętych i rozpatrzonych skarg i wniosków w urzędzie, sporządzone w oparciu o materiały przekazane przez komórki organizacyjne.

§ 19. Dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, po stwierdzeniu naruszenia zasad postępowania skargowego, zobowiązany jest do informowania o stwierdzonych nieprawidłowościach, kierownika właściwej komórki organizacyjnej oraz właściwego dyrektora departamentu.

Rozdział 3

Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie petycji

§ 20. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. 2018 poz. 870).

§ 21. Przedmiotem petycji 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.

§ 22. Petycje mogą być wnoszone w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

§ 23. Petycje powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w terminie 3 miesięcy od daty złożenia.

§ 24. 1. Petycje wpływające do urzędu rejestrowane są przez Oddział ds. Skarg w CRSWiP.

2. Oddział ds. Skarg przekazuje petycje do rozpatrzenia komórkom organizacyjnym. Komórka organizacyjna jest zobowiązana do poinformowania wnioskodawcy o sposobie realizacji petycji.

3. Petycje wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych urzędu należy niezwłocznie udostępnić w systemie EZD kierownikowi Oddziału ds. Skarg, nie później jednak, niż w terminie 3 dni roboczych od daty wpływu, w celu zarejestrowania w CRSWiP.

§ 25. Komórka organizacyjna rozpatrująca petycję lub przekazująca ją do załatwienia według właściwości, zobowiązana jest do:

- 1) prowadzenia akt spraw wyłącznie w formie elektronicznej w systemie EZD;
- 2) niezwłocznego zarejestrowania petycji w systemie EZD pod symbolem klasyfikacyjnym 152;
- 3) niezwłocznego zamieszczenia na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu odwzorowania cyfrowego petycji wraz z podaniem daty jej złożenia

oraz – w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych – imienia, nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana;

- 4) bieżącego aktualizowania informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu dotyczących przebiegu postępowania, w szczególności dotyczących zasięganých opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu rozpatrzenia petycji;
- 5) udostępnienia w systemie EZD kierownikowi Oddziału ds. Skarg informacji o sposobie rozpatrzenia petycji, w terminie 5 dni roboczych od wysłania zawiadomienia do wnioskodawcy, w celu uzupełnienia danych w CRSWiP.

§ 26. W przypadku braku właściwości do rozpatrzenia petycji, komórka organizacyjna, która otrzymała petycję, zobowiązana jest do jej niezwłocznego przekazania do właściwego podmiotu, nie później jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, zawiadamiając o tym wnioskodawcę petycji.

§ 27. 1. W przypadku gdy petycja dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez kilka komórek organizacyjnych, zawiadomienie o sposobie jej rozpatrzenia opracowuje komórka organizacyjna właściwa dla większości spraw objętych petycją. W przypadku wystąpienia sporu w tym zakresie - zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia petycji opracowuje komórka organizacyjna wskazana przez dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

2. Komórki organizacyjne współpracujące przy rozpatrywaniu petycji prowadzą korespondencję ze znakiem sprawy komórki organizacyjnej, właściwej dla większości spraw objętych petycją.

§ 28. Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za prawidłowe kwalifikowanie pisma jako petycji oraz terminowe jej rozpatrzenie.

§ 29. Petycje rozpatrywane przez radę miejską procedowane są według odrębnego trybu.

§ 30. Oddział ds. Skarg monitoruje prawidłowość rejestracji i terminowość rozpatrywania petycji zamieszczanych na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu.

§ 31. Oddział ds. Skarg corocznie, w terminie do 30 czerwca, sporządza i zamieszcza w Biuletynie Informacji Publicznej urzędu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

Rozdział 4 **Postanowienia końcowe**

§ 32. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom komórek organizacyjnych urzędu.

§ 33. Tracą moc zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi:

- 1) Nr 7877/VII/18 z dnia 26 lutego 2018 r. w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi.
- 2) Nr 340/VIII/19 z dnia 17 stycznia 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi.

§ 34. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.



PREZYDENT MIASTA

Hanna ZDANOWSKA

Załącznik
do zarządzenia Nr 1393/VIII/19
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 13 czerwiec 2019 r.

PROTOKÓŁ

przyjęcia podania - skargi - wniosku wniesionego(ej) ustnie *)

W dniu 20 r. w

(nazwa organu)

Pan/Pani

zamieszkały(a) w ul.

wnosi ustnie do protokołu: podanie - skargę - wniosek *)

[illegible]

****) niepotrzebne skreślić***

Wnioskodawca dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)

2)

3)

Protokół niniejszy został wnioskodawcy odczytany.

Protokół sporządził:

.....

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....

(podpis wnioskodawcy
lub osoby przez niego upoważnionej)

***) niepotrzebne skreślić**

Administratorem danych osobowych jest Prezydent Miasta Łodzi. Dane przetwarzane są w celu realizacji czynności urzędowych. Macie Państwo prawo do dostępu i sprostowania danych, ograniczenia przetwarzania danych, usunięcia danych, wniesienia sprzeciwu i cofnięcia wyrażonej zgody, na zasadach określonych w ogólnym rozporządzeniu. Klauzula informacyjna jest dostępna na stronie www.bip.uml.lodz.pl, pod każdą ze spraw realizowanych przez Urząd Miasta Łodzi.

Oświadczam, iż zapoznałam/zapoznałem się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych w UMŁ.

.....

(data i podpis)