

**ZARZĄDZENIE Nr 4847 /VII/18**  
**PREZYDENTA MIASTA ŁODZI**  
z dnia 26 lutego 2018 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 2017 r. poz.1875 i 2232 oraz z 2018 r. poz. 130) 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 2017 r. poz. 1868 oraz z 2018 r. poz. 130), art. 253 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz.1257 oraz z 2018 r. poz. 149)

**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) prezydencie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Łodzi;
- 2) wiceprezydencie – należy przez to rozumieć Wiceprezydenta Miasta Łodzi;
- 3) sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Łodzi;
- 4) skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Łodzi;
- 5) dyrektorze departamentu – należy przez to rozumieć Dyrektora Departamentu urzędu;
- 6) urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Łodzi;
- 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. poz. 46);
- 11) CRSWiP – należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji prowadzony w systemie EZD;
- 12) EZD – należy przez to rozumieć system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją;
- 13) Oddziale ds. Skarg – należy przez to rozumieć Oddział ds. Skarg w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Obsługi i Administracji urzędu;
- 14) dyrektorze Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami – należy przez to rozumieć Dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Obsługi i Administracji urzędu.

**Rozdział 2**  
**Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 3. 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 urzędu w godzinach pracy.

3. Wymogi formalne protokołu określa § 6 rozporządzenia Rady Ministrów.

4. Wzór protokołu przyjęcia ustnie skargi lub wniosku stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 4. 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 we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

3. W przypadku ponowienia skargi wcześniej uznanej za bezzasadną, bez wskazania nowych okoliczności, stosuje się art. 239 § 1 k.p.a.

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

§ 5. 1. Komórka organizacyjna rozpatrująca skargę lub wniosek, bądź przekazująca je do załatwienia według właściwości do innego organu, zobowiązana jest prowadzić akta spraw w formie elektronicznej w systemie EZD.

2. Pracownicy komórki organizacyjnej rejestrują w EZD:

- 1) pod symbolem klasyfikacyjnym 1510 – skargi i wnioski, w tym odpowiedzi, protokoły oraz inne dokumenty dotyczące rozpatrywanej sprawy;
- 2) pod symbolem klasyfikacyjnym 1511 – korespondencję dotyczącą przekazania skarg i wniosków do załatwienia przez inne organy według właściwości.

3. Akta spraw, o których mowa w ust. 1 i 2 prowadzone są również dla skarg i wniosków niezawierających imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonimy).

4. Skargi i wnioski zarejestrowane zgodnie z treścią ust. 2, powinny być umieszczone w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji prowadzonym w systemie EZD;

5. Rejestracja skarg i wniosków w CRSWiP, odbywa się niezwłocznie po ich zaklasyfikowaniu zgodnie z ust. 2 w systemie EZD i powinna być uzupełniana o niezbędne dane po wysłaniu odpowiedzi, a przed zakończeniem prowadzenia sprawy w EZD;

6. Pracownicy, o których mowa w ust. 2, ponoszą odpowiedzialność za terminowe załatwianie skarg i wniosków, zamieszczanie ich w CRSWiP oraz za niezwłoczne przekazywanie skarg i wniosków do właściwej komórki organizacyjnej, stosownie do ich właściwości rzeczowej.

§ 6. Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za prawidłowe kwalifikowanie pisma jako skargi lub wniosku, stosownie do treści art. 227 i art. 241 k.p.a.

§ 7. Jeżeli komórka organizacyjna, do której wpłynęła skarga lub wniosek, nie jest właściwa do ich rozpatrzenia, niezwłocznie przekazuje wystąpienia – z wykorzystaniem systemu EZD – do właściwej komórki organizacyjnej urzędu.

§ 8. W przypadku skargi lub wniosku, których rozpatrzenie i załatwienie nie należy do kompetencji prezydenta – skarga lub wniosek powinny być przekazane niezwłocznie właściwemu organowi, nie później niż w terminie 7 dni, stosując odpowiednio przepisy art. 231 k.p.a. lub art. 243 k.p.a.

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

§ 10. 1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) prezydent i wiceprezydenci – we wtorki w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> – lub w dodatkowo oznaczonym dniu i czasie pracy, obowiązującym w urzędzie;
- 2) sekretarz, skarbnik, dyrektorzy departamentów oraz kierownicy komórek organizacyjnych – we wtorki w godzinach od 9<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup> i od 14<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>;
- 3) pracownicy Oddziału ds. Skarg – w ciągu całego czasu pracy urzędu;
- 4) pracownicy komórek organizacyjnych – w ciągu całego czasu pracy urzędu.

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

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

4. Informacje o dniach i godzinach przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków wywieszane są w widocznym miejscu w budynkach urzędu, oraz zamieszczone na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu.

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

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

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

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

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

5. Prezydent, wiceprezydenci, sekretarz, skarbnik i dyrektorzy departamentów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków po uprzednim zapisaniu na spotkanie.

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

7. Rejestr osób zgłaszających się na spotkanie z dyrektorami departamentów oraz obsługę organizacyjno-protokolarną spotkań prowadzą wyznaczeni pracownicy merytorycznych komórek organizacyjnych.

8. Odpowiedź na skargę lub wniosek, złożone podczas spotkania z prezydentem, opracowuje Oddział ds. Skarg.

9. Odpowiedź na skargę lub wniosek, złożone podczas spotkania z wiceprezydentami, sekretarzem, skarbnikiem oraz dyrektorami departamentów opracowuje właściwa rzeczowo komórka organizacyjna.

§ 12. Oddział ds. Skarg:

- 1) organizuje przyjęcia interesantów zgłaszających się w sprawach skarg i wniosków do prezydenta, wiceprezydentów, sekretarza, skarbnika, w tym sporządza notatkę służbową z przebiegu spotkania;
- 2) rozpatruje skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio od interesantów oraz przekazane do rozpatrzenia przez prezydenta, wiceprezydentów, sekretarza, skarbnika i dyrektorów departamentów lub wskazuje komórkę organizacyjną bądź inny podmiot właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku;
- 3) udziela niezbędnych informacji interesantom zgłaszającym się w sprawach skarg i wniosków o trybie ich załatwienia, kieruje interesantów do właściwych komórek organizacyjnych lub innych podmiotów;
- 4) monitoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków zarejestrowanych przez komórki organizacyjne w systemie EZD.

§ 13. Komórki organizacyjne zobowiązane są do udzielania na wniosek Oddziału ds. Skarg wszelkich wyjaśnień i informacji pisemnych lub ustnych oraz do udostępniania dokumentacji niezbędnej do załatwienia sprawy, będącej przedmiotem skargi lub wniosku.

§ 14. Odpowiedzi na skargi podpisuje:

- 1) prezydent – w zakresie określonym odrębnym zarządzeniem;
- 2) wiceprezydent – dotyczące dyrektora departamentu w zakresie w jakim sprawuje bezpośredni nadzór wynikający z odrębnego zarządzenia prezydenta;
- 3) sekretarz, skarbnik, dyrektor departamentu – dotyczące kierowników nadzorowanych komórek organizacyjnych;
- 4) dyrektor departamentu – dotyczące komórek organizacyjnych, a także innych jednostek w zakresie, w jakim sprawuje bezpośredni nadzór określony odrębnym zarządzeniem;
- 5) kierownik komórki organizacyjnej – przekazanych mu do załatwienia lub wpływających bezpośrednio, a dotyczących działalności komórki organizacyjnej.

§ 15. Odpowiedzi na skargę lub wniosek przekazane skarżącemu/wnioskującemu w formie elektronicznej, powinny być opatrzone przez kierownika właściwej komórki organizacyjnej lub inną osobę upoważnioną, kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

§ 16. Do odpowiedzi na wnioski stosuje się odpowiednio zasady wynikające z § 14.

§ 17. 1. Kierownicy komórek organizacyjnych:

- 1) zapewniają prawidłową organizację przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków w ramach właściwości rzeczowej i sprawują nadzór merytoryczny oraz bieżącą kontrolę terminowości ich załatwienia;
- 2) rozpatrują skargi i wnioski dotyczące podległych im pracowników;
- 3) odpowiedzialni są za sporządzenie rocznego sprawozdania z realizacji skarg i wniosków, oraz przekazanie go do dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami do dnia 20 stycznia roku następnego.

2. Dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami przedkłada prezydentowi zbiorcze sprawozdanie z ilości przyjętych i rozpatrzonych skarg i wniosków w urzędzie, sporządzone na podstawie sprawozdań, o których mowa w ust. 1 pkt 3.

§ 18. 1. Nadzór oraz kontrolę sprawdzającą w zakresie terminowości rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

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

### **Rozdział 3**

#### **Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie petycji**

§ 19. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie petycji odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2017 r. poz. 1123 oraz z 2018 r. poz. 130).

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

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

§ 22. 1. Komórka organizacyjna rozpatrująca petycję lub przekazująca ją do załatwienia według właściwości do innego organu, zobowiązana jest prowadzić akta spraw w formie elektronicznej w systemie EZD.

2. Komórka organizacyjna rozpatrująca petycję zobowiązana jest do jej niezwłocznego zarejestrowania w systemie EZD pod symbolem klasyfikacyjnym 152.

3. Petycje zarejestrowane zgodnie z treścią ust. 2 powinny być umieszczane w CRSWiP prowadzonym w systemie EZD;

4. Rejestracja petycji w CRSWiP, odbywa się niezwłocznie po ich zaklasyfikowaniu zgodnie z ust. 2 i powinna być uzupełniana o niezbędne dane po wysłaniu zawiadomienia (odpowiedzi) o sposobie rozpatrzenia petycji, a przed zakończeniem prowadzenia sprawy w EZD;

5. Rejestracja petycji w CRSWiP należy do komórki organizacyjnej rozpatrującej petycję.

§ 23. 1. Komórka organizacyjna rozpatrująca petycję zobowiązana jest do niezwłocznego zamieszczenia na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu odwzorowania cyfrowego (skanu) 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.

2. Strona Biuletynu Informacji Publicznej urzędu powinna być na bieżąco aktualizowana przez rozpatrującego petycję o informacje dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

§ 24. 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 równocześnie o tym podmiot wnoszący petycję.

§ 25. W przypadku gdy petycja swoim zakresem właściwości obejmuje kilka komórek organizacyjnych, petycję rozpatruje podmiot właściwy dla większości spraw, będących treścią petycji, po uzyskaniu stosownych wyjaśnień od pozostałych podmiotów.

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

§ 27. Zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia petycji (odpowiedzi) podpisuje: prezydent, wiceprezydenci, sekretarz, skarbnik, bądź upoważnieni przez prezydenta kierownicy komórek organizacyjnych, odpowiednio do posiadanych uprawnień.

§ 28. Oddział ds. Skarg monitoruje prawidłowość rejestracji i terminowość rozpatrywania petycji zamieszczanych na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu oraz zarejestrowanych w CRSWiP, prowadzonym w systemie EZD.

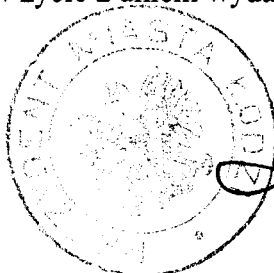
§ 29. Corocznie, w terminie do 30 czerwca, Oddział ds. Skarg sporządza i zamieszcza w Biuletynie Informacji Publicznej urzędu, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

#### **Rozdział 4** **Postanowienia końcowe**

§ 30. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom komórek organizacyjnych urzędu.

§ 31. Traci moc zarządzenie Nr 723/W/13 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 25 lutego 2013 r. w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do Urzędu Miasta Łodzi.

§ 32. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.



**PREZYDENT MIASTA**

**Hanna ZDANOWSKA**



**Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:**

1) .....

2) .....

3) .....

**Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.**

**Protokół sporządził:**

.....

(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

(podpis wnoszącego-osoby przez niego upoważnionej)

***\*) Niepotrzebne skreślić***