

Jednolite zasady przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój.

Rozdział I Przepisy ogólne

1. Ilekroć w Jednolitych zasadach jest mowa o:
 - 1) **jednolitych zasadach** - rozumie się przez to Jednolite zasady przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania oraz ewidencjonowania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 2) **urzędzie** - rozumie się przez to Urząd Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 3) **Radzie Miasta** - rozumie się przez to Radę Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 4) **Prezydencie Miasta** - rozumie się przez to Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 5) **Zastępcy Prezydenta** - rozumie się przez to Zastępców Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 6) **Sekretarzu** - rozumie się przez to Sekretarza Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 7) **Skarbniku** - rozumie się przez to Skarbnika Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 8) **wydziale** - rozumie się przez to jednostkę organizacyjną Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój, w tym: wydział lub biuro,
 - 9) **Naczelniku wydziału** - rozumie się przez to Naczelnika wydziału, Naczelnika biura, Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego, Komendanta Straży Miejskiej,
 - 10) **jednostce organizacyjnej** - rozumie się przez to jednostkę organizacyjną Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 11) **rejestrze** - rozumie się przez to Rejestr skarg, wniosków i petycji prowadzony przez Wydział Organizacyjny Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 12) **kancelarii** - rozumie się przez to Kancelarię Ogólną Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój,
 - 13) **stronie internetowej** - rozumie się przez to Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Jastrzębie-Zdrój.
2. 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.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Tylko wniosek spełniający przesłanki wymienione w ust. 3 podlega rozpatrzeniu w trybie skarg i wniosków. Pozostałe wnioski, niespełniające przesłanek wymienionych w ust. 3, podlegają rozpatrzeniu zgodnie z przepisami Kpa.
5. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności zmiany przepisu 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.
6. O tym, czy pismo jest skargą, wnioskiem bądź petycją decyduje jego treść, a nie jego forma zewnętrzna, w tym w szczególności tytuł pisma.
7. Rejestr skarg, wniosków i petycji, dla których organem właściwym do rozpatrzenia jest Prezydent Miasta prowadzi Wydział Organizacyjny, który czuwa nad terminowym załatwieniem skarg, wniosków i petycji przez właściwe wydziały i jednostki organizacyjne.

8. Rejestr skarg, wniosków i petycji, dla których organem właściwym do rozpatrzenia jest Rada Miasta prowadzi Biuro Rady Miasta, które czuwa nad terminowym załatwieniem skarg, wniosków i petycji przez właściwe wydziały i jednostki organizacyjne.

Rozdział II

Petycje

1. Petycja może być złożona przez osobę fizyczną, osobę prawną, jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną lub grupę tych podmiotów, do organów władzy publicznej, a także do organizacji lub instytucji społecznej w związku z wykonywanymi przez nią zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.
2. Petycja może być złożona w interesie:
 - 1) publicznym,
 - 2) podmiotu wnoszącego petycję,
 - 3) podmiotu trzeciego, za jego zgodą.
3. Petycja powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie podmiotu wnoszącego petycję; jeżeli podmiotem wnoszącym petycję jest grupa podmiotów, w petycji należy wskazać oznaczenie każdego z tych podmiotów oraz osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję,
 - 2) wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji; jeżeli podmiotem wnoszącym petycję jest grupa podmiotów, w petycji należy wskazać miejsce zamieszkania lub siedzibę każdego z tych podmiotów,
 - 3) oznaczenie adresata petycji,
 - 4) wskazanie przedmiotu petycji.
4. Petycja składana w interesie podmiotu trzeciego zawiera imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej tego podmiotu.
5. Podmiot, o którym mowa w ust. 4 wyraża zgodę na złożenie w jego interesie petycji w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Zgoda jest dołączana do petycji.
6. Petycja może zawierać zgodę na ujawnienie na stronie internetowej danych osobowych podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.
7. Jeżeli petycja nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 3 pkt 1 lub 2 pozostawia się ją bez rozpatrzenia.
8. Jeżeli petycja nie spełnia wymogów określonych w ust. 3 pkt 3 lub 4, ust. 4 lub 5, Rozdziale III ust. 6, podmiot właściwy do rozpatrzenia petycji wzywa, w terminie 30 dni od dnia złożenia petycji, podmiot wnoszący petycję do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni z pouczeniem, że petycja, której treść nie zostanie uzupełniona lub wyjaśniona nie będzie rozpatrzona.

Rozdział III

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie za pośrednictwem poczty lub składane osobiście w kancelarii,
 - 2) za pomocą faksu,
 - 3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w formie poczty elektronicznej na adres miasto@um.jastrzebie.pl, platformy e-PUAP lub SEKAP,
 - 4) ustnie do protokołu.
2. Wzór skargi lub wniosku stanowi załącznik nr 1 do jednolitych zasad.
3. Przyjmowanie ustnych skarg i wniosków odbywa się bezpośrednio u Prezydenta Miasta, Zastępcy Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika i Naczelników wydziałów.
4. Wzór protokołu na okoliczność złożenia ustnej skargi, wniosku stanowi załącznik nr 2 do jednolitych zasad.
5. Protokół złożenia ustnej skargi, wniosku musi zawierać podpis wnoszącego oraz przyjmującego skargę lub wniosek.
6. Petycję składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
7. Wzór petycji stanowi załącznik nr 3 do jednolitych zasad.
8. Petycja nie może być składana w formie ustnej (np. ustnie do protokołu).
9. Petycja składana w formie pisemnej powinna być podpisana przez podmiot wnoszący petycję, a jeżeli podmiotem wnoszącym petycję nie jest osoba fizyczna lub gdy petycję wnosi grupa podmiotów – przez osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję.
10. Petycja składana za pomocą środków komunikacji elektronicznej może być opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowalnym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu oraz powinna zawierać także adres poczty elektronicznej podmiotu wnoszącego petycję.
11. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
12. Skargi lub wnioski osób trzecich przekazanych bez zgody osób w imieniu, których skargi lub wnioski zostały złożone pozostawia się bez rozpatrzenia.
13. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
14. Informację dotyczącą przyjęć w sprawie skarg i wniosków, umieszcza się w siedzibie urzędu na tablicy informacyjnej, o treści:
„Przyjmowanie skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta, Zastępcę Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta
Wtorki 9⁰⁰ – 12⁰⁰
Czwartki 14⁰⁰ – 17⁰⁰
oraz Naczelników wydziałów i biur, w godzinach pracy Urzędu Miasta.”.
15. Informację o godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków podaje się także na stronie internetowej.

Rozdział IV

Rejestrowanie skarg, wniosków i petycji

1. Wszystkie skargi, wnioski i petycje, z zastrzeżeniem ust. 2, wymagają rejestracji w rejestrze.
2. Rejestrem nie są objęte:
 - 1) skargi na decyzje ostateczne, które w zależności od ich treści uważa się za żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji, jej uchylenia lub zmiany,
 - 2) skargi na decyzję ostateczną organu administracji samorządowej, która podlega zaskarżeniu do Naczelnego Sądu Administracyjnego z powodu niezgodności z prawem,
 - 3) skargi dotyczące spraw pracowników samorządowych wynikające ze stosunku pracy, których kopie skierowane zostały do Urzędu Miasta, a właściwymi adresatami były inne instytucje,
 - 4) skargi złożone w sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne,
 - 5) skargi, wnioski i petycje, dla których Prezydent nie jest organem właściwym do rozpatrzenia.
3. Każdy wydział, do którego wniosek, skarga lub petycja wpłynęła bezpośrednio lub została tam skierowana przez Prezydenta Miasta, Zastępcę Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika do merytorycznego rozpoznania, zobowiązany jest do dostarczenia skargi, wniosku lub petycji do Wydziału Organizacyjnego w celu rejestracji w rejestrze.
4. Skargi, wnioski i petycje kierowane przez Prezydenta Miasta, Zastępcę Prezydenta, do merytorycznego rozpoznania jednostkom organizacyjnym, podlegają rejestracji w rejestrze, a następnie zostają przekazane odpowiednim jednostkom organizacyjnym przez właściwe merytorycznie wydziały.

Rozdział V

Załatwianie skarg, wniosków i petycji

1. Skargi i wnioski wnoszone w sposób określony w Rozdziale III ust. 1 pkt 1-3 przekazywane są za pośrednictwem Prezydenta Miasta do Sekretarza, który dekretuje je i przekazuje do zarejestrowania w rejestrze. Następnie, zgodnie z dekretacją, przekazywane są do merytorycznego załatwienia odpowiednim wydziałom.
2. Petycje, dla których organem właściwym do rozpatrzenia jest Prezydent Miasta, przekazywane są za pośrednictwem Prezydenta Miasta do Sekretarza, który dekretuje je, przekazuje do zarejestrowania w rejestrze. Następnie, zgodnie z dekretacją, przekazywane są do merytorycznego załatwienia wydziałom lub jednostkom organizacyjnym przez właściwe merytorycznie wydziały.
3. Jeżeli w ciągu miesiąca od otrzymania petycji przez podmiot właściwy do rozpatrzenia petycji składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, podmiot właściwy do rozpatrzenia petycji może zarządzić łączne rozpatrywanie petycji (petycja wielokrotna). W przypadku otrzymania petycji wielokrotnej mają zastosowanie przepisy ustawy o petycjach.
4. W przypadku gdy skargi, wnioski lub petycje dotyczą rzeczowego zakresu działania kilku wydziałów lub jednostek organizacyjnych, Sekretarz ustala wydział wiodący odpowiedzialny za załatwienie spraw i terminowe udzielenie odpowiedzi.
5. Naczelnicy wydziałów współpracujących w załatwianiu skargi, wniosku lub petycji odpowiadają za należyte i terminowe załatwienie skargi, wniosku lub petycji, a także za ich merytoryczną stronę.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
7. W przypadku skargi złożonej na pracownika, jej wyjaśnieniem zajmuje się Naczelnik wydziału, w którym pracownik pracuje.

8. W przypadku skargi złożonej na Naczelnika wydziału, wyjaśnieniem skargi zajmuje się jego przełożony lub wyznaczona osoba.

Rozdział VI

Terminy

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają wyjaśnień i dowodów, winny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w następujących terminach:
 - 1) 14 dni, jeżeli zostały wniesione przez posła, senatora lub radnego,
 - 2) jednego miesiąca w pozostałych przypadkach.
2. W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1, stosuje się przepisy Kpa.
3. W przypadku wyznaczenia nowego terminu na rozpatrzenie skargi lub wniosku należy zawiadomić stronę, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia
4. W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w ust. 2, za przygotowanie pisma do wnoszącego skargę lub wniosek odpowiedzialny jest właściwy merytorycznie wydział. Pismo takie podpisuje w zależności od właściwości do rozpatrzenia skargi lub wniosku Prezydent Miasta, Zastępca Prezydenta, Sekretarz lub Skarbnik.
5. Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.
6. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od podmiotu rozpatrującego petycję, uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w terminie 3 miesięcy, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy, licząc od upływu terminu, o którym mowa w ust. 4.
7. W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie petycji w terminach, o których mowa powyżej, Wydział zobowiązany jest przygotować pismo informujące nadawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia petycji oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy. Pismo takie podpisuje w zależności od właściwości do rozpatrzenia petycji Prezydent Miasta, Zastępca Prezydenta, Sekretarz lub Skarbnik.

Rozdział VII

Tryb załatwiania skarg, wniosków i petycji po zarejestrowaniu

1. Za należyte i terminowe załatwianie skarg, wniosków i petycji odpowiedzialni są Naczelnicy Wydziałów z zastrzeżeniem Rozdziału V ust. 8.
2. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg, wniosków i petycji zobowiązani są do:
 - 1) dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego i prawnego sprawy,
 - 2) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg, wniosków i petycji,
 - 3) udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,
 - 4) wyczerpującego i wszechstronnego uzasadnienia odpowiedzi negatywnych.
3. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków i petycji prowadzona jest zgodnie z Jednolitym rzeczowym wykazem akt:
 - 1) dla których organem właściwym do rozpatrzenia jest Prezydent Miasta pod symbolem Or.V.1510.20..,

2) dla których organem właściwym do rozpatrzenia jest Rada Miasta pod symbolem BRM.1510.20.,

zawierającym: symbol wydziału prowadzącego rejestr skarg, wniosków i petycji, symbol klasyfikacyjny z wykazu akt, kolejny numer rejestrze i rok, w którym zarejestrowano skargę, wniosek lub petycję.

4. Właściwy wydział przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję.
5. Odpowiedź na petycję podpisuje Prezydent Miasta albo osoba upoważniona,
6. Odpowiedź na skargę, wniosek Naczelnik wydziału, po zaparafowaniu, przedstawia swojemu bezpośredniemu przełożonemu, który po zaakceptowaniu treści, podpisuje ją.
7. Za przygotowanie i wysłanie odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję odpowiada pracownik wydziału merytorycznego odpowiedzialnego za rozpatrzenie sprawy.
8. Jeżeli zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
9. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi i wnioski, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.
10. Za załatwione negatywnie uważa się skargi i wnioski, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
11. Skargi załatwione w sposób wyjaśniający (informacyjny) to skargi, wobec których organ administracji samorządowej nie zajmuje konkretnego stanowiska, a jedynie informuje interesanta o możliwościach załatwienia sprawy będącej przedmiotem skargi.
12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, tj. „Prezydent Miasta Jastrzębie-Zdrój”, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
13. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, iż w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.
14. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi, wniosku lub petycji, wydział załatwiający sprawę składa do rejestru kopię odpowiedzi udzielonej stronie, która po dokonaniu odpowiednich adnotacji w rejestrze, przechowywana jest według kolejności wynikającej z rejestru.
15. Akta załatwionych skarg, wniosków i petycji wraz z dokumentacją dotyczącą postępowania wyjaśniającego składa się do rejestru.
16. Wydziały prowadzące postępowanie wyjaśniające przekazują po jego zakończeniu, akta załatwionych skarg, wniosków i petycji wraz z dokumentacją dotyczącą postępowania wyjaśniającego do rejestru.
17. Na stronie internetowej zamieszcza się informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia zgody przez wnoszącego petycję – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.
18. Informację, o której mowa w ust. 16 będzie aktualizuje się o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące zasięganym opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.

19. Wydział Informacji i Promocji zamieszcza na stronie internetowej dane, o których mowa w ust. 16 i 17 oraz informacje wynikające z ustawy o petycjach po dostarczeniu ich przez wydział merytoryczny wskazany do rozpatrzenia petycji, który będzie odpowiedzialny za przekazanie tych informacji do Wydziału Informacji i Promocji.
20. Wydział Informacji i Promocji, corocznie, w terminie do 30 czerwca, zamieszcza na stronie internetowej zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez Prezydenta Miasta i Radę Miasta w roku poprzednim. Informacja ta zawiera w szczególności dane dotyczące: liczby, przedmiotu i sposobu załatwienia petycji.

Rozdział VIII

Niewłaściwość organu

1. Jeżeli organ, który otrzymał skargę lub wniosek nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, obowiązany jest do przekazania skargi lub wniosku właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego. Pismo w sprawie przekazania przygotowuje właściwy merytorycznie wydział, odpowiedzialny za prowadzenie sprawy zgodnie z zakresem powierzonych zadań.
2. Korespondencja w sprawie skarg, wniosków, które zostały przekazane według właściwości do rozpatrzenia przez właściwy dla nich organ prowadzona jest zgodnie z Jednolitym rzeczowym wykazem akt, pod sygnaturą 1511.
3. Jeżeli skarga została wniesiona do organu niewłaściwego a organu właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi albo gdy z treści skargi wynika, iż właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości organ, do którego skargę wniesiono, zwraca skargę wnoszącemu w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.
4. Adresat petycji, który nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, przesyła ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, do podmiotu właściwego do rozpatrzenia petycji, zawiadamiając o tym równocześnie podmiot wnoszący petycję. Przekazania petycji właściwemu organowi dokonuje właściwy merytorycznie wydział, odpowiedzialny za prowadzenie sprawy zgodnie z zakresem powierzonych zadań.
5. Jeżeli petycja dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, adresat petycji rozpatruje ją w zakresie należącym do jego właściwości oraz przekazuje ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie o którym mowa w ust. 3 do pozostałych właściwych podmiotów, zawiadamiając o tym równocześnie podmiot wnoszący petycję.

Rozdział IX

Nadzór i kontrola

1. Nadzór i kontrolę nad załatwieniem przez wydziały skarg, wniosków i petycji, dla których organem właściwym do rozpatrzenia jest Prezydent Miasta sprawuje Sekretarz poprzez:
 - 1) bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg, wniosków i petycji ewidencjonowanych w rejestrze,
 - 2) prowadzenie kontroli przyjmowania, ewidencjonowania oraz terminowości załatwiania skarg, wniosków i petycji.