

**Zarządzenie nr 932/2009
Prezydenta Miasta Lublin
z dnia 31 grudnia 2009 r.
w sprawie w sprawie wprowadzenia procedury załatwiania skarg, wniosków,
interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), § 29 ust. 2 załącznika nr 1 do Zarządzenia Nr 344/2007 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 14 czerwca 2007 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin (j.t. Obwieszczenie Nr 1 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 15 września 2009) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam procedurę załatwiania skarg, wniosków, interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc zarządzenie nr Nr 522/2005 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 30 grudnia 2005 r. w sprawie w sprawie trybu ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 3

Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam dyrektorom i kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Lublin.

§ 4

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Dyrektorowi Wydziału Audytu i Kontroli.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2010 r.

Prezydent Miasta Lublin
(-) dr inż. Adam Wasilewski

Rozdzielnik:

1. Oryginał: Wydział Organizacji Urzędu.
2. Kopia użytkowa: www.bip.lublin.eu, intranet.

Procedura załatwiania skarg, wniosków, interwencji
i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin

Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1

Ilekoć w procedurze mowa jest o:

- 1) Mieście - należy przez to rozumieć Gminę Lublin - miasto na prawach powiatu;
- 2) Prezydencie - należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Lublin;
- 3) zastępcy Prezydenta - należy przez to rozumieć zastępców Prezydenta Miasta Lublin;
- 4) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Lublin;
- 5) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miasta Lublin;
- 6) komórce organizacyjnej - należy przez to rozumieć departament, wydział lub komórkę organizacyjną Urzędu na prawach wydziału;
- 7) dyrektora komórki organizacyjnej - należy przez to rozumieć dyrektora lub kierownika departamentu, wydziału lub komórki organizacyjnej Urzędu na prawach wydziału;
- 8) jednostce organizacyjnej Miasta - należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną utworzoną przez Miasto Lublin w celu realizacji jego zadań, niewchodzącą w skład Urzędu i niebędącą spółką prawa handlowego;
- 9) kierownikowi jednostki organizacyjnej Miasta - należy przez to rozumieć dyrektora lub kierownika jednostki organizacyjnej utworzonej przez Miasto Lublin w celu realizacji jego zadań, niewchodzącej w skład Urzędu i niebędącej spółką prawa handlowego;
- 10) Kpa - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, ze zm.);
- 11) rozporządzeniu - należy przez to rozumieć Rozporządzenie „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);
- 12) skardze - należy przez to rozumieć skargę określoną w art. 227 Kpa
- 13) wniosku - należy przez to rozumieć, wniosek określony w art. 241 Kpa
- 14) interwencji - należy przez to rozumieć sprawę wniesioną przez interesanta w ramach dyżurów Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza a także dyrektorów komórek organizacyjnych lub kierowników jednostek organizacyjnych Miasta wskazującą na istnienie określonego problemu lub nieprawidłowości należących do zadań Miasta a nie wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w ramach skarg i wniosków;
- 15) Rejestrze - należy przez to rozumieć Centralny rejestr skarg i wniosków.

§ 2

1. Celem niniejszej procedury jest ustanowienie szczegółowego sposobu i trybu postępowania ze skargami i wnioskami oraz interwencjami kierowanymi do Urzędu.

2. Procedura reguluje:

- 1) tryb zgłaszania i ewidencjonowania skarg, wniosków i interwencji;
- 2) organizację przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i interwencji;
- 3) zasady prowadzenia postępowania wyjaśniającego i sprawdzającego w sprawach skarg, wniosków i interwencji;

4) sposób postępowania w przypadku stwierdzonych w trakcie rozpatrywania skargi lub wniosku uchybień i nieprawidłowości.

Rozdział II Zgłaszanie i ewidencjonowanie skarg, wniosków i interwencji

§ 3

1. Skargi i wnioski kierowane do Urzędu mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. Interwencje mogą być zgłaszane ustnie lub pisemnie podczas przyjęć interesantów.

§ 4

1. Skargi i wnioski kierowane do Prezydenta, zastępców Prezydenta, Sekretarza i komórek organizacyjnych Urzędu rejestrowane są w Rejestrze prowadzonym przez Referat Skarg i Wniosków w Wydziale Audytu i Kontroli;

2. Skargi i wnioski rejestrowane są w Rejestrze niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od daty ich przekazania do Wydziału Audytu i Kontroli.

3. Wzór Rejestru określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury;

4. Sprawy w Rejestrze oznacza się kolejnym numerem porządkowym oraz dodatkowym symbolem literowym:

1) skarga – S;

2) wniosek – W;

3) anonim – A;

5. Skargi i wnioski wniesione w imieniu własnym lub przekazane przez parlamentarzystów oraz radnych Rady Miasta Lublin oznacza się dodatkowo w rubryce „Uwagi”:

1) parlamentarzyści – P;

2) radni Rady Miasta Lublin – R.

6. Komórki organizacyjne Urzędu mają obowiązek przekazania do Wydziału Audytu i Kontroli w terminie 2 dni od daty otrzymania skarg lub wniosków bezpośrednio do nich skierowanych.

7. Komórki organizacyjne Urzędu mają obowiązek prowadzenia wewnętrznej ewidencji i dokumentacji skarg i wniosków przekazanych im do rozpatrzenia. Ewidencja powinna zawierać co najmniej dane zawarte we wzorze Rejestru, o którym mowa w ust. 3.

§ 5

1. Osoba przyjmująca ustną skargę lub wniosek sporządza z tej czynności protokół.

2. Wzór protokołu określa załącznik nr 2 do procedury.

3. Interwencje kierowane do Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza podczas przyjęć interesantów są odnotowywane w protokole zgodnie ze wzorem, o którym mowa w ust. 2.

4. Protokół o którym mowa w ust. 3 sporządza pracownik Referatu Skarg i Wniosków uczestniczący w przyjęciach interesantów. W protokole umieszcza się dane kontaktowe interesantów, zgłoszoną problematykę spraw oraz stanowisko Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza z ewentualnym poleceniem podjęcia określonych działań przez komórkę organizacyjną Urzędu lub jednostkę organizacyjną Miasta.

Rozdział III Organizacja przyjęć interesantów w sprawach skarg wniosków i interwencji.

§ 6

1. W sprawach skarg, wniosków i interwencji dotyczących działalności Urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta interesantów przyjmują:

- 1) Prezydent – w każdy ostatni poniedziałek miesiąca w godzinach od 15 do 18. Jeżeli spotkanie nie może się odbyć w wyżej wymienionym terminie, Prezydent wyznacza inny termin spotkania lub wyznacza osobę zastępującą, z grona swoich zastępców lub Sekretarza;
- 2) zastępcy Prezydenta i Sekretarz w poniedziałki w godzinach od 15 do 18 w oparciu o ustalone uprzednio terminy. Zastępcy Prezydenta i Sekretarz przyjmują interesantów zgodnie z wyznaczonym przez Prezydenta zakresem obowiązków i kompetencji;
- 3) dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu lub ich zastępcy co najmniej w każdy pierwszy wtorek miesiąca w godzinach od 12 do 14;
- 4) pracownicy Referatu Skarg i Wniosków w Wydziale Audytu i Kontroli i wyznaczeni pracownicy Biura Obsługi Mieszkańców codziennie w godzinach pracy Urzędu;

2. Przyjęcia interesantów przez Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza odbywają się, stosownie do wskazanych potrzeb i problemów, w obecności dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu i kierowników jednostek organizacyjnych Miasta.

3. Kierownik Referatu Skarg i Wniosków jest zobowiązany przekazać do właściwych komórek organizacyjnych Urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta informację o konieczności udziału w przyjęciach ich dyrektorów lub kierowników.

4. Kierownik Biura Obsługi Kancelaryjnej jest zobowiązany potwierdzić i przekazać do Wydziału Audytu i Kontroli ustalone terminy spotkań Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza, nie później niż do 18 dnia każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym mają się odbyć przyjęcia interesantów.

5. Kierownik Referatu Skarg i Wniosków jest zobowiązany przekazać niezwłocznie terminarz, o którym mowa w ust. 4 Kierownikowi Biura Obsługi Mieszkańców, Kierownikowi Referatu Prasowego oraz osobom odpowiedzialnym za prowadzenie internetowych serwisów informacyjnych.

6. Wskazane w ust. 5 osoby są odpowiedzialne za umieszczenie informacji o dniach i godzinach przyjęć, o których mowa w ust. 1 pkt 1-2 w widocznych miejscach na tablicach ogłoszeń w Ratuszu, Biurach Obsługi Mieszkańców i w Wydziale Audytu i Kontroli oraz na stronach internetowych Urzędu a także przekazania jej do publikacji w prasie lokalnej.

7. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów przez dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu umieszcza się na drzwiach sekretariatów w siedzibach tych jednostek.

§ 7

1. Obsługę techniczną przyjęć interesantów w ramach skarg, wniosków i interwencji przez Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza zapewniają pracownicy Referatu Skarg i Wniosków.

2. Zapisy interesantów, o których mowa w ust. 1 prowadzone są w Referacie Skarg i Wniosków w Wydziale Audytu i Kontroli. Zapisy prowadzi się od 20 dnia każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc, na który wyznaczono przyjęcia. Jeżeli jest to dzień wolny od pracy zapisy rozpoczynają się w pierwszy następujący po nim dzień roboczy.

3. Zapisów można dokonywać osobiście w siedzibie Wydziału lub

telefonicznie w godzinach pracy Urzędu. Zapisów dokonuje się do wyczerpania limitu miejsc w danym miesiącu.

§ 8

1. Przebieg przyjęć interesantów w ramach skarg, wniosków i interwencji przez Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza może być utrwalany przy pomocy urządzeń audiowizualnych.

2. Pracownik Referatu Skarg i Wniosków każdorazowo zwraca się do zgłaszającego się interesanta o wyrażenie zgody na rejestrację jego spotkania w trybie, o którym mowa w ust. 1. Zgodę w postaci pisemnej adnotacji z podpisem interesanta zamieszcza się w protokole o którym mowa § 5 ust. 1 i 3.

3. W przypadku braku zgody, o której mowa w ust. 2, na utrwalanie przyjęć w formie o której mowa w ust. 1 przebieg spotkania jest prowadzony z wyłączeniem § 8 procedury.

4. Sporządzone w trakcie przyjęć interesantów nagrania dokumentują przebieg spotkania. Mogą służyć wyłącznie jako materiał dowodowy w trakcie rozpatrywania skargi, wniosku lub interwencji i zabronione jest ich wykorzystywanie lub udostępnianie do innych celów, chyba że będą stanowić dowód w postępowaniu karnym lub cywilnym.

5. Kopię nagrania zawierającego informację o skardze, wniosku lub interwencji załącza się do akt sprawy. Nagrania niewykorzystane w postępowaniu, są przechowywane na nośnikach pamięci w Referacie Skarg i Wniosków i kasowane w sposób uniemożliwiający odtworzenie ich treści, nie wcześniej niż po upływie roku od daty spotkania.

6. Kierownik Referatu Skarg i Wniosków jest odpowiedzialny za właściwe przechowywanie i usuwanie nagrań.

Rozdział IV Postępowanie wyjaśniające i sprawdzające w ramach skarg, wniosków i interwencji.

§ 9

Wydział Audytu i Kontroli jest zobowiązany:

1) przeprowadzić postępowanie wyjaśniające w sprawach skarg, wniosków i interwencji skierowanych do rozpatrzenia przez Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza oraz przekazanych przez komórki organizacyjne Urzędu;

2) przyjmując i terminowo rozpatrzyć skargi, wnioski i interwencje przyjęte bezpośrednio od interesantów;

3) udzielać niezbędnych informacji interesantom zgłaszającym się w sprawach skarg, wniosków i interwencji o trybie załatwienia sprawy oraz kierować ich do właściwych komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Miasta;

4) monitorować wykonanie zaleceń Prezydenta, zastępców Prezydenta i Sekretarza w związku z nieprawidłowościami stwierdzonymi w komórkach organizacyjnych Urzędu lub jednostkach organizacyjnych Miasta w toku badania skargi lub wniosku;

5) opracowywać corocznie zbiorczą analizę skarg i wniosków i przedkładać ją Prezydentowi wraz z częścią opisową i Wojewodzie Lubelskiemu zgodnie z określonym przez niego wzorem w terminie do dnia 31 marca roku następnego.

§ 10

1. W celu rozpatrzenia skargi, wniosku lub interwencji Wydział Audytu i Kontroli ma prawo żądać od dyrektorów komórek organizacyjnych

Urzędu :

- 1) pisemnych wyjaśnień i informacji dotyczących spraw poruszonych w skargach, wnioskach lub interwencjach;
- 2) przekazania żądanych dokumentów lub akt sprawy albo ich uwierzytelnionych kopii;
2. Żądanie może zawierać w szczególności listę zagadnień, które należy wyjaśnić oraz termin na udzielenie odpowiedzi.
3. Ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do skarg, wniosków lub interwencji dotyczących działalności jednostek organizacyjnych Miasta lub ich kierowników, przesłanych bezpośrednio przez zainteresowanych lub przekazanych do wyjaśnienia Prezentowi przez Radę Miasta Lublin.
4. Wydział Audytu i Kontroli może przekazać do rozpatrzenia we własnym zakresie komórce organizacyjnej Urzędu skargę, wniosek lub interwencję, o ile w ich treści nie są zawarte zarzuty dotyczące nieprawidłowości lub zaniedbań w funkcjonowaniu tej komórki lub jej dyrektora.
5. Pracownik Referatu Skarg i Wniosków weryfikuje informacje zawarte w skardze, wniosku lub interwencji oraz dokumenty o których mowa w ust. 1.
6. Weryfikacja polega na analizie zebranych dokumentów, przeprowadzeniu czynności sprawdzających w komórce organizacyjnej Urzędu lub jednostce organizacyjnej Miasta albo dokonaniu oględzin miejsca lub rzeczy.
Z powyższych czynności sporządza się notatkę służbową, którą załącza się do akt sprawy.

§ 11

1. Komórka organizacyjna Urzędu:

- 1) udziela wyjaśnień, o których mowa w § 10 ust 1 pkt 1;
 - 2) rozpatruje sprawy o których mowa w § 10 ust 4; i przekazuje do wiadomości Wydziału Audytu i Kontroli kopię udzielonej na nie odpowiedzi wraz z niezbędnymi dokumentami;
 - 3) przekazuje do Wydziału Audytu i Kontroli w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku zbiorczą informację dotyczącą tematyki i sposobu rozpatrzenia skarg i wniosków za rok poprzedni zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 3 do procedury.
2. Ust 1. pkt. 1 stosuje się odpowiednio do jednostek organizacyjnych Miasta w sprawach, o których mowa w § 10 ust 3.

§ 12

1. Dyrektor komórki organizacyjnej Urzędu jest odpowiedzialny za:

- 1) wszechstronne i terminowe wyjaśnienie sprawy będącej przedmiotem skargi, wniosku lub interwencji;
 - 2) przekazanie w wyznaczonym terminie do Wydziału Audytu i Kontroli pisemnych wyjaśnień lub informacji oraz dokumentów lub akt sprawy niezbędnych do rozpatrzenia skargi, wniosku lub interwencji;
 - 3) wyznaczenie stanowiska pracy odpowiedzialnego właściwe prowadzenie ewidencji i dokumentacji skarg i wniosków oraz osobisty nadzór nad nim.
3. Ust 1. pkt. 2 stosuje się odpowiednio do kierowników jednostek organizacyjnych Miasta w sprawach, o których mowa w § 10 ust 3.

§ 13

1. Pracownik Referatu Skarg i Wniosków jest odpowiedzialny za przygotowanie i przedłożenie do akceptacji kierownika Referatu Skarg i Wniosków, nie później niż na 5 dni przed upływem ustawowego terminu na ich załatwienie, projektu:

1) odpowiedzi na skargę, wniosek lub interwencję;
2) zawiadomienia o braku możliwości rozpatrzenia skargi w terminie określonym w an. 237 Kpa lub wniosku w terminie określonym w art. 244 § 1 Kpa, ze wskazaniem nowego terminu na ich rozpatrzenie zgodnie z art. 36 Kpa.

2. Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek powinien spełniać wymogi określone w art. 238 Kpa.

3. Kierownik Referatu Skarg i Wniosków niezwłocznie sprawdza projekt odpowiedzi, parafuje go i przekazuje do akceptacji dyrektorowi Wydziału Audytu i Kontroli albo zwraca z uwagami.

§ 14

1. Projekt odpowiedzi na skargę, wniosek lub interwencję zparafowany przez Dyrektora Wydziału Audytu i Kontroli akceptuje i podpisuje odpowiednio:

1) Prezydent w sprawach:

a) kierowanych przez parlamentarzystów, Przewodniczącego i Radnych Rady Miasta Lublin;

b) zawierających uwagi i zarzuty pod adresem zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika oraz kierowników jednostek organizacyjnych Miasta,

c) zawierających zarzuty lub wnioski dotyczące funkcjonowania kilku jednostek organizacyjnych,

d) dotyczących funkcjonowania bezpośrednio nadzorowanych komórek organizacyjnych Urzędu,

e) bezpośrednio zgłoszonych w trakcie przyjęć interesantów oraz innych zastrzeżonych do osobistego podpisu;

2) Zastępcy Prezydenta i Sekretarz w sprawach:

a) kierowanych do nich bezpośrednio,

b) dotyczących nadzorowanych przez nich komórek organizacyjnych Urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta

c) bezpośrednio zgłoszonych w trakcie przyjęć interesantów.

3) inna osoba upoważniona przez Prezydenta zgodnie z zakresem upoważnienia.

2. Projekt odpowiedzi, o którym mowa w ust. 1 powinien zostać przedłożony nie później niż na 3 dni przed upływem ustawowego terminu na załatwienie sprawy.

3. Jeżeli projekt odpowiedzi wymaga zmiany lub uzupełnienia niezwłocznie zostaje zwrócony do Wydziału Audytu i Kontroli z uwagami.

§ 15

1. Dyrektor komórki organizacyjnej Urzędu:

1) podpisuje odpowiedź na sprawy, o których mowa w § 10 ust 1 pkt 1;

2) podpisuje zawiadomienie o braku możliwości rozpatrzenia w terminie spraw, o których mowa w pkt. 1 i wskazuje nowy termin na ich załatwienie;

2. Przy rozpatrzeniu spraw, o których mowa w ust. 1 pkt 1, § 13 ust 2 procedury stosuje się odpowiednio.

Rozdział V Postępowanie ze stwierdzonymi w trakcie rozpatrywania skargi uchybieniami i nieprawidłowościami

§ 16

1. W przypadku stwierdzenia w wyniku postępowania skargowego, o którym mowa w § 10 procedury, nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Miasta, Wydział Audytu i Kontroli przygotowuje do podpisu Prezydenta, zastępców Prezydenta lub Sekretarza – stosownie do sprawowanego przez nich

zakresu nadzoru – pismo do dyrektora komórki organizacyjnej Urzędu lub kierownika jednostki organizacyjnej Miasta zawierające:

- 1) informację o stwierdzonych nieprawidłowościach,
 - 2) zobowiązanie do podjęcia działań naprawczych;
- a w uzasadnionych przypadkach – zobowiązanie do podjęcia czynności w celu wyciągnięcia odpowiednich konsekwencji służbowych wobec pracownika winnego zaniedbania.

2. Dyrektor komórki organizacyjnej Urzędu lub kierownik jednostki organizacyjnej Miasta przedkłada za pośrednictwem Wydziału Audytu i Kontroli, odpowiednio Prezydentowi, zastępcom Prezydenta lub Sekretarzowi zwrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących w terminie 30 dni od daty otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 1.

§ 17

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego, o którym mowa w § 10 procedury, nieprawidłowości w działaniach dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu lub kierowników jednostek organizacyjnych Miasta – z wyłączeniem Dyrektora Wydziału Audytu i Kontroli – Wydział Audytu i Kontroli przekazuje Prezydentowi, zastępcom Prezydenta lub Sekretarzowi – stosownie do sprawowanego przez nich zakresu nadzoru – informację o stwierdzonych nieprawidłowościach.

2. Prezydent, zastępcy Prezydenta lub Sekretarz podejmują decyzję co do sposobu postępowania, w tym o podjęciu działań naprawczych lub dyscyplinujących.

3. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach Dyrektora Wydziału Audytu i Kontroli, Sekretarz informuje Prezydenta o stwierdzonych nieprawidłowościach.

4. Prezydent podejmuje decyzję co do sposobu postępowania, w tym o podjęciu działań naprawczych lub dyscyplinujących.

§ 18

Jeżeli treść skargi lub wniosku wskazuje na konieczność przeprowadzenia kontroli lub audytu grupy spraw, określonego problemu lub procesu Dyrektor Wydziału Audytu i Kontroli występuje do Prezydenta z wnioskiem o zgodę na ich przeprowadzenie.

Rozdział VI Przepisy końcowe

§ 19

Do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków stosuje się przepisy Działu VIII Kpa i rozporządzenia.

§ 20

1. Schemat procesu uregulowanego niniejszą procedurą przedstawia załącznik nr 4.

2. Szczegółowy opis czynności wynikających z niniejszej procedury zawiera załącznik nr 5.

Prezydent Miasta Lublin
(-) dr inż. Adam Wasilewski

Załącznik Nr 1 do Procedury załatwiania skarg, wniosków, interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin

Centralny rejestr skarg i wniosków - Wzór

Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko wnoszącego (nazwa instytucji, organu itp.)	Dokładny adres wnoszącego	Przedmiot skargi lub wniosku	Termin załatwienia	Nowy termin załatwienia sprawy w przypadku jego wydłużenia
1	2	3	4	5	6	7
Skierowano do załatwienia	Data załatwienia	Sposób załatwienia	Zawiadomienie o załatwieniu sprawy	Nr sprawy w AK	Uwagi	
Symbol kórnórki organizacyjnej Urzędu lub jednostki organizacyjnej Miasta, której dotyczy postępowanie	Termin na przedłożenie wyjaśnień	skargi lub wniosku	(pozytywny, negatywny, inny sposób)	Data Kogo		
8	9	10	11	12	13	14
						15

Załącznik Nr 2
do Procedury załatwiania skarg, wniosków,
interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin

Lublin, dnia

Protokół z przyjęcia skargi (Wniosku, interwencji) * wniesionej ustnie
i skierowanej do:

.....
nazwa organu

.....
imię i nazwisko (nazwa)* wnoszącego

.....
adres do korespondencji wnoszącego

.....
telefon kontaktowy / email wnoszącego

Ustalenia:

.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący załącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.
4.
5.
6.

Na stronieprotokołu w wierszu

- skreślono wyrazy:

- dopisano wyrazy:

Protokół niniejszy został na tym zakończony i odczytany wnoszącemu.

.....
imię i nazwisko, stanowisko służbowe przyjmującego

.....
imię i nazwisko wnoszącego

*niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 3
do Procedury załatwiania skarg, wniosków,
interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin

.....
nazwa lub pieczęć komórki organizacyjnej Urzędu
lub jednostki organizacyjnej Miasta

Informacja dotycząca wpływu i sposobu załatwienia skarg i wniosków
w okresie od do

- 1. Wpłynęło ogółem skarg i wniosków:
- 2. Przekazano wg właściwości:
- a) w terminie do 7 dni:
- b) z naruszeniem 7 dniowego terminu:
- 3. Załatwiono ogółem:
- a) pozytywnie:
- b) negatywnie:
- c) w inny sposób:
- d) w terminie 30 dni:
- e) z naruszeniem art, 237 Kpa:
- f) po terminie z zastosowaniem art. 36 Kpa:
- 4. Problematyka rozpatrywanych skarg i wniosków:

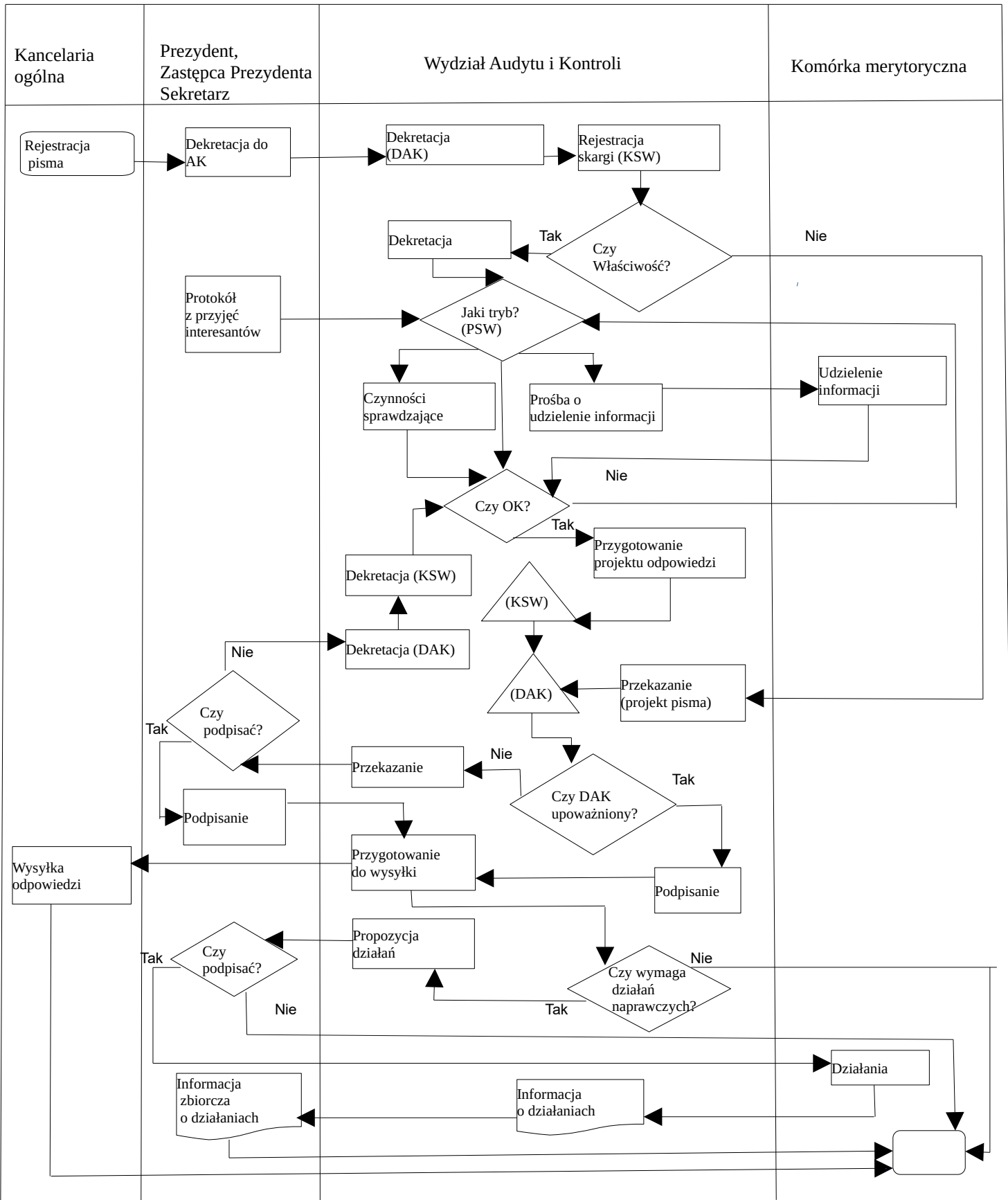
Lp.	Data wpływu	Imię i nazwisko wnoszącego	Adres wnoszącego	Przedmiot skargi lub wniosku
1	2	3	4	5

Data załatwienia sprawy	Sposób załatwienia (pozytywny, negatywny, inny)	Zwięzły opis zapadłych ustaleń, stwierdzonych uchybień, podjętych działań naprawczych zrealizowanych wniosków, itp.	Uwagi
6	7	8	9

Sporządził:
imię i nazwisko, stanowisko służbowe
telefon:
Lublin, dnia
pieczęć i podpis dyrektora komórki organizacyjnej lub kierownika jednostki organizacyjnej Miasta

Załącznik Nr 4
do Procedury załatwiania skarg, wniosków,
interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin

Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji – mapa procesu



Objaśnienie skrótów:

DAK – Dyrektor Wydziału Audytu i Kontroli

PSW – pracownik Referatu Skarg i Wniosków

KSW – kierownik Referatu Skarg i Wniosków

KM – komórka organizacyjna Urzędu lub jednostka organizacyjna Miasta

Załącznik Nr 5

do Procedury załatwiania skarg, wniosków, interwencji i przyjmowania interesantów w Urzędzie Miasta Lublin

Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji – opis procesu

Lp.	Uczestnik	Materiały na wejściu	Czynność	Materiały na wyjściu	Termin	Czynności w Mdok
1	KO	pismo	-skanuje, -rejestruje w MDOK, -kieruje do prezydenta Zastępców Prezydenta lub Sekretarza stosownie do kompetencji	pismo	nie- zwłocznie	zakłada nowy dokument i nadaje mu nr UID, przekazuje do właściwego sekretariatu prezydenta
2	Prezydent, Zastępca Prezydenta, Sekretarz	pismo	-zapoznaje się z treścią, -identyfikuje problem, -wydaje ewentualne dyspozycje, -dekretuje do DAK	pismo o charakterze skargowym zadekretowane do DAK	nie- zwłocznie	przekazuje dokument do DAK z dekreacją DR i ewentualnym komentarzem
3	DAK	pismo o charakterze skargowym zadekretowane do DAK	-zapoznaje się z problemem, -wydaje ewentualne dyspozycje co do sposobu realizacji, -dekretuje do KSW	pismo o charakterze skargowym zadekretowane do KSW	nie- zwłocznie	przekazuje dokument do KSW z dekreacją DR i ewentualnym komentarzem
4	KSW	pismo o charakterze skargowym zadekretowane do KSW	-zapoznaje się z problemem, -określa charakter pisma, (skarga, wniosek, interwencja lub inne), -bada właściwość rzeczową i miejscową -rejestruje skargę w rejestrze, -nadaje RWA sprawy i określa termin zgodnie z art. 237 Kpa, -zakłada sprawę w Mdok, -wydaje ewentualne dyspozycje, -dekretuje do PSW	skarga, wniosek, interwencja jeżeli nie → projekt pisma przekazanie sprawy zgodnie z właściwością → 11	do 2 dni od daty otrzymania, przekazanemu nie do 7 dni	zakłada nową sprawę, nadaje RWA i nr sprawy, uzupełnia o wpis sprawy Rejestr, przekazuje sprawę do PSW z dekreacją DR i komentarzem
5	Prezydent, Zastępca Prezydenta, Sekretarz,	ustne lub pisemne zgłoszenie problemu przez	Prezydent lub Zastępca prezydenta: -zapoznaje się z problemem,	protokół z przyjęć interesantów		

	PSW	mieszkańca w ramach przyjęć interesantów (interwencja)	-wysłuchuje stron, poleca sprawdzenie problemu PSW, -opisuje krótko przebieg spotkania w protokole z uwzględnieniem poleceń do realizacji			
6	PSW	Skarga, wniosek, lub protokół z przyjęć interesantów	-prowadzi postępowanie wyjaśniające, -rozstrzyga o potrzebie uzyskania oraz o zakresie informacji niezbędnych do wyjaśnienia sprawy, -ewentualnie prosi o udzielenie wyjaśnień KM, -ewentualnie dokonuje czynności sprawdzających w KM	pismo z prośbą o udzielenie wyjaśnień i o udostępnienie materiałów spraw, notatka służbowa z czynności sprawdzających	w wyznaczonym terminie	PSW zakłada sprawę w oparciu o protokół z przyjęć RWA – interwencje mieszkańców w danej sprawie: sporządza projekty pism do KM w oparciu o szablony, załącza materiały otrzymane od KM
7	KM	pismo z prośbą o udzielenie wyjaśnień AK, i o udostępnienie materiałów sprawy	-przygotowuje merytoryczną odpowiedź do -udostępnia materiały -ewentualnie udziela dodatkowych ustnych wyjaśnień	odpowiedź do AK	w wyznaczonym terminie	tworzy dokument odpowiedź AK, załącza materiały
8	PSW	odpowiedź do AK, notatka służbowa z czynności sprawdzających	-analizuje materiały pod kątem ich rzetelności i kompletności, -decyduje o ich wystarczalności	Jeżeli wystarczające → 9 nie → 6		zwłocznie
9	PSW	odpowiedź do AK, notatka służbowa z czynności sprawdzających	-przygotowuje projekt odpowiedzi, decyduje na jakim szablonie firmowym (Wydział AK, Prezydent lub Zastępcy Prezydenta), -przesyła Mdok do KSW do akceptacji i przekazuje zebrane materiały sprawy	projekt odpowiedzi + materiały zebrane w sprawie	nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu	w danej sprawie przygotowuje projekt odpowiedzi w oparciu o szablony, parafuje i przesyła do KSW z dekretną DA i ewentualnym komentarzem edytuje,
10	KSW	projekt odp-	- analizuje projekt odp-	Projekt odp-		

	wiedzi + materiały zebrane w sprawie	powiedzi, -akceptuje i parafuje projekt odpowiedzi i dekretuje do DAK -lub zwraca do PSW z uwagami i komentarzem	wiedzi + materiały zebrane w sprawie tak →11 nie →8	zwłocznie sprawdza, parafuje i przesyła do DAK z dekretacją DA i ewentualnym komentarzem lub odrzuca ODR z komentarzem	
11 DAK	projekt odpowiedzi + materiały zebrane w sprawie, projekt pisma przekazanie sprawy zgodnie z właściwością	-analizuje projekt odpowiedzi, -akceptuje i podpisuje odpowiedź zgodnie z upoważnieniem lub pismo o przekazanie zgodnie z właściwością, -parafuje projekt odpowiedzi lub pisma i przekazuje do Prezydenta, Zastępcy Prezydenta lub Sekretarza, -ewentualnie zwraca projekt do KSW z uwagami i komentarzem	odpowiedź tak →13 nie →10 projekt odpowiedzi tak →12 nie →10	nie później niż 3 dni przed upływem ustawowego terminu edytuje, sprawdza, podpisuje i przekazuje do KSW z komentarzem DR lub parafuje i przesyła do z dekretacją DA do prezydenta lub odrzuca ODR z komentarzem	
12 Prezydent, Zastępca Prezydenta, Sekretarz	projekt odpowiedzi	-analizuje projekt odpowiedzi, -akceptuje i podpisuje odpowiedź, -ewentualnie zwraca projekt do DAK z uwagami i komentarzem	Odpowiedź tak →13 nie →11	nie- zwłocznie edytuje, sprawdza, podpisuje i przekazuje do DAK z komentarzem DR lub odrzuca ODR z komentarzem	
13 KO	odpowiedź	wysłanie odpowiedzi: -oryginał do skarżącego -kopia do wiadomości KM	kopia nadania lub kopia odpowiedzi	nie- zwłocznie	
14 PSW, KSW, DAK	Odpowiedź na skargę lub wniosek, ustalenia ze sprawy	-analizuje stwierdzone uchybienia, proponuje działania naprawcze lub dyscyplinujące	projekt pisma	nie- zwłocznie	pismo tworzy się w danej sprawie skargowej, postępowanie z projektem pisma →9-11

15	Prezydent, Zastępca Prezydenta, Sekretarz	projekt pisma	-analizuje informacje przekazane przez AK, -wydaje polecenia oraz zatwierdza ustalenia i propozycje działań naprawczych lub dyscyplinujących, -ewentualnie zwraca projekt z uwagami	pismo do KM nie-tak → 16 nie → 14	zwłocznie	edytuje, sprawdza, podpisuje i przekazuje do DAK z komentarzem DR lub odrzuca ODR z komentarzem
16	KM	pismo	Realizuje polecenia, udziela zwrotnej informacji o podjętych działaniach	Informacja zwrotna	do 30 dni	tworzy dokument informacja o podjętych działaniach przekazuje DW Prezydent, Zastępcy Prezydenta i Sekretarza za pośrednictwem DAK

Objaśnienia skrótów:

KO – Kancelaria Ogólna

DAK – Dyrektor Wydziału Audytu i Kontroli

PSW – pracownik Referatu Skarg i Wniosków

KSW – kierownik Referatu Skarg i Wniosków

KM – komórka organizacyjna Urzędu lub jednostka organizacyjna Miasta