## ZARZĄDZENIE NR

# **PREZYDENTA MIASTA POZNANIA**

**z dnia 21 grudnia 2021r.**

|  |  |
| --- | --- |
| w sprawie | **przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Poznania.** |

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) oraz § 10 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Poznania stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 33/2021/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 16 sierpnia 2021 r. w sprawie zmian w strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta Poznania oraz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Poznania ze zm. zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania, ewidencjonowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Poznania.

**§ 2**

Przyjmowanie, ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Poznania odbywa się zgodnie z przepisami:

1) działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (zwanej dalej k.p.a.);

2) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach;

3) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

**§ 3**

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

1) Prezydencie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Poznania;

2) zastępcy Prezydenta – należy przez to rozumieć zastępców Prezydenta;

3) Sekretarzu – należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Poznania;

4) Skarbniku – należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Poznania;

5) decernencie – należy przez to rozumieć Prezydenta, zastępcę Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika;

6) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Poznania;

7) wydziale – należy przez to rozumieć wydział Urzędu lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie działającą na prawach wydziału (np. biuro), lub oddział samodzielnie funkcjonujący w strukturze organizacyjnej Urzędu;

8) dyrektorze – należy przez to rozumieć dyrektora wydziału;

9) miejskiej jednostce organizacyjnej – należy przez to rozumieć jednostkę budżetową, zakład budżetowy lub samorządową osobę prawną;

10) skardze – należy przez to rozumieć wystąpienie w przedmiocie określonym w art. 227 k.p.a.;

11) wniosku – należy przez to rozumieć wystąpienie w przedmiocie określonym w art. 241 k.p.a.;

12) petycji – należy przez to rozumieć wystąpienie zawierające żądanie w przedmiocie określonym w art. 2 ust. 3 ustawy o petycjach;

13) dokumencie elektronicznym – należy przez to rozumieć dokument określony przepisami ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne;

14) CRSiW – należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg i Wniosków;

15) OSWiP – należy przez to rozumieć Oddział Skarg, Wniosków i Petycji;

16) BIP – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Poznania (bip.poznan.pl);

17) platformie do wideokonferencji – należy przez to rozumieć zastosowane w Urzędzie oprogramowanie, umożliwiające zdalny kontakt wizyjny w czasie rzeczywistym, pomiędzy wnoszącym skargę lub wniosek a przyjmującym zgłoszenie.

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

**§ 4**

1. Wykonywanie zadań dotyczących skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu powierza się OSWiP w Wydziale Organizacyjnym.

2. Informację o powierzeniu OSWiP przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg oraz wniosków umieszcza się w widocznym miejscu we wszystkich lokalizacjach Urzędu oraz w BIP.

**Rozdział 2**

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

**§ 5**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą poczty tradycyjnej, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, w formie dokumentu elektronicznego, a także ustnie do protokołu: w Urzędzie lub zdalnie za pośrednictwem platformy do wideokonferencji.

2. Skargi i wnioski nie są przyjmowane telefonicznie.

3. Skarga lub wniosek przesłane pocztą elektroniczną na adres: prezydent@um.poznan.pl są przekazywane niezwłocznie przez Kancelarię Ogólną Urzędu na adres or@um.poznan.pl obsługiwany przez sekretariat Wydziału Organizacyjnego.

4. Skarga lub wniosek mogą być zgłoszone ustnie do protokołu z wykorzystaniem platformy do wideokonferencji. W tym celu:

1) osoba zainteresowana taką formą złożenia skargi lub wniosku, wysyła na adres or@um.poznan.pl zgłoszenie o zamiarze złożenia skargi lub wniosku z wykorzystaniem platformy do wideokonferencji, w którym podaje swoje imię, nazwisko, adres mailowy, numer telefonu oraz zwięzły opis przedmiotu skargi lub wniosku;

2) sekretariat Wydziału Organizacyjnego przesyła zgłoszenie do OSWiP;

3) OSWiP przesyła osobie zainteresowanej adres elektroniczny platformy do wideokonferencji ze wskazaniem daty i godziny, w której będzie można zrealizować zgłoszenie wraz z informacją o ochronie danych osobowych;

4) z przyjęcia skargi lub wniosku zgłoszonych za pośrednictwem platformy do wideokonferencji pracownik OSWiP sporządza protokół zawierający elementy określone w ust. 6 pkt 1-5 oraz informację o akceptacji przez wnoszącego braku jego podpisu na protokole.

5. Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek umożliwić wniesienie skargi i wniosku ustnie do protokołu.

6. Protokół, o którym mowa w ust. 5, zawiera:

1) datę i miejsce sporządzenia;

2) imię, nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego skargę lub wniosek, ewentualnie numer telefonu i adres elektroniczny;

3) zwięzły opis przedmiotu skargi lub wniosku;

4) wykaz dołączonych przez skarżącego lub wnoszącego wniosek załączników oraz dowodów;

5) wskazanie skreśleń i zmian dokonanych w protokole;

6) podpis wnoszącego skargę lub wniosek oraz podpis osoby sporządzającej protokół.

7. Wzór protokołu przyjęcia skargi lub wniosku określa z~~a~~łącznik nr 1 do zarządzenia.

8. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku w wydziale należy niezwłocznie przekazać do OSWiP w celu odnotowania w CRSiW i wszczęcia postępowania wyjaśniającego.

9. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

10. Sporządzone w wydziałach i przekazane do OSWiP protokoły w sprawach mylnie zakwalifikowanych jako skarga lub wniosek zwraca się do wydziałów.

**§ 6**

1. W sprawach skarg i wniosków osoby zainteresowane przyjmuje Prezydent oraz wyznaczeni przez Prezydenta:

1) zastępcy Prezydenta – w poniedziałki w godzinach od 13:00 do 15:00, według planu sporządzanego comiesięcznie przez OSWiP;

2) Sekretarz i Skarbnik – w terminie ustalonym indywidualnie;

3) dyrektorzy wydziałów lub ich zastępcy – w każdy poniedziałek w godzinach od 11:00 do 17:00, po wcześniejszym uzgodnieniu wizyty z sekretariatem wydziału.

2. W sprawach skarg i wniosków właściwych dla Prezydenta termin spotkania ustala się na pisemny wniosek osoby zainteresowanej, za pośrednictwem dyrektora Gabinetu Prezydenta, po przedłożeniu aktualnego (z ostatnich 6 miesięcy) stanowiska właściwego w sprawie decernenta.

3. Przynajmniej raz w miesiącu Prezydent przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków, po godzinach pracy, poza siedzibą Urzędu wg zasad określonych odrębnym zarządzeniem.

4. Informację o dniach i godzinach spotkań wywiesza się w widocznym miejscu we wszystkich lokalizacjach Urzędu, w sekretariatach wydziałów, a także umieszcza się w BIP.

**§ 7**

1. Przyjęcie interesanta następuje po przygotowaniu protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

2. Dla spotkań z osobami wymienionymi w § 6 ust. 1 pkt 1 i 2 protokół przygotowuje pracownik OSWiP, natomiast dla osób wymienionych w § 6 ust. 1 pkt 3 pracownik wyznaczony przez dyrektora wydziału.

3. Przyjęcie interesanta przez osoby określone w § 6 ust. 1 pkt 1 i 2 następuje po przedstawieniu pracownikowi OSWiP aktualnego (z ostatnich 6 miesięcy) stanowiska dyrektora właściwego wydziału lub kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej w danej sprawie.

4. Brak aktualnego stanowiska w sprawie, o którym mowa w ust. 3, skutkuje odmową przygotowania protokołu przyjęcia skargi lub wniosku i przyjęcia interesanta przez właściwego decernenta.

5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach pracownik OSWiP może podjąć decyzję o zakwalifikowaniu zainteresowanego na spotkanie z właściwym decernentem bez wymaganego stanowiska, o którym mowa w ust. 3.

**§ 8**

Przygotowanie protokołu przyjęcia skargi lub wniosku poprzedzają czynności mające na celu ustalenie przedmiotu sprawy i właściwości organu lub wydziału. W trakcie powyższych czynności pracownik przygotowujący protokół ma prawo żądać od interesanta złożenia w sprawie niezbędnych wyjaśnień i dokumentów.

**§ 9**

Protokoły przyjęcia skargi lub wniosku przez decernentów przekazywane są z sekretariatów decernentów do OSWiP w celu zarejestrowania i dalszego procedowania.

**Rozdział 3**

**Rejestracja skarg i wniosków**

**§ 10**

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu, należące do właściwości Prezydenta, rejestrowane są w CRSiW prowadzonym przez OSWiP.

2. Skargi i wnioski wpływające do wydziałów oraz przyjęte do protokołów w wydziałach należy niezwłocznie przekazać w drodze dekretacji do OSWiP, w celu zarejestrowania i dalszego procedowania.

3. CRSiW zawiera następujące dane:

1) unikalny numer porządkowy;

2) datę wpływu do Urzędu;

3) sposób wniesienia skargi lub wniosku (ustnie, pisemnie, podczas spotkania z decernentem, na spotkaniu indywidualnym z Prezydentem, w wydziale);

4) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres (siedzibę) wnoszącego;

5) przedmiot skargi lub wniosku;

6) oznaczenie rodzaju sprawy: skarga „S”, wniosek „W”, skarga wniesiona przez posła, senatora lub radnego „S-PSR”, wniosek wniesiony przez posła, senatora lub radnego „W-PSR”;

7) imię i nazwisko pracownika OSWiP rozpatrującego skargę lub wniosek;

8) termin załatwienia sprawy z uwzględnieniem wskazania nowego terminu;

9) datę przekazania skargi lub wniosku do załatwienia;

10) wskazanie podmiotu (wydziału, miejskiej jednostki organizacyjnej itp.), do którego przekazano skargę lub wniosek w celu załatwienia lub uzyskania wyjaśnień;

11) sposób załatwienia skargi lub wniosku (pozytywnie, negatywnie, w inny sposób);

12) datę wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku;

13) uwagi.

**§ 11**

1. Pisma zawierające skargę lub wniosek przekazuje się niezwłocznie w formie elektronicznej i papierowej do OSWiP, który ustala dalszy tryb postępowania.

2. Pisma niespełniające ustawowych wymogów skarg i wniosków zwraca się do wydziałów.

3. Oryginały dokumentów i akta spraw, o których mowa w ust. 1, pozostają w OSWiP i podlegają archiwizacji.

**Rozdział 4**

**Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków**

**§ 12**

1. Postępowanie w sprawach skarg i wniosków ma na celu ustalenie stanu faktycznego sprawy, rzetelne jego udokumentowanie oraz dokonanie oceny zasadności podniesionych przez skarżącego zarzutów lub podniesionych przez wnioskodawcę postulatów.

2. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu rozpatrywane są i załatwiane bez zbędnej zwłoki, starannie i terminowo.

3. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie dyrektor/zastępca dyrektora Wydziału Organizacyjnego bądź kierownik OSWiP z upoważnienia Prezydenta zawiadamiają skarżącego lub wnioskodawcę o zwłoce, podając przyczyny i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

4. Informację o zawiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, niezwłocznie odnotowuje się w CRSiW.

**§ 13**

Skargi i wnioski, w których Prezydent nie jest organem właściwym do ich rozpatrzenia, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, należy przekazać innemu organowi lub wskazać wnoszącemu właściwy organ. Pisma przekazujące podpisuje, z upoważnienia Prezydenta, dyrektor/zastępca dyrektora Wydziału Organizacyjnego bądź kierownik OSWiP.

**§ 14**

Skargi pracowników Urzędu związane ze stosunkiem pracy podlegają rozpatrzeniu przez komórkę organizacyjną odpowiedzialną za sprawy kadrowe, w odrębnie określonym trybie.

**§ 15**

Skargę lub wniosek, z których wstępnej analizy wynika, że dotyczą sprawy indywidualnej rozstrzyganej w drodze decyzji administracyjnej lub sprawy, w której tryb postępowania regulują odrębne przepisy, przekazuje się odpowiednio do tych postępowań.

**§ 16**

1. Skargi zawierające zarzuty pod adresem zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, dyrektorów wydziałów nadzorowanych przez Prezydenta rozpatruje Prezydent.

2. Skargi adresowane do Prezydenta, poza sprawami określonymi w ust. 1, rozpatruje właściwy rzeczowo decernent.

3. Skargi adresowane do zastępców Prezydenta, w tym również zawierające zarzuty pod adresem dyrektorów nadzorowanych wydziałów, rozpatruje właściwy rzeczowo decernent.

**§ 17**

OSWiP prowadzi postępowanie wyjaśniające i przygotowuje projekty odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków, o których mowa w § 16.

**§ 18**

1. Pracownik OSWiP prowadzący postępowanie skargowe występuje do właściwych jednostek o przesłanie pisemnych wyjaśnień i informacji w sprawie, uzupełnienie przekazanych informacji i wyjaśnień, przekazanie akt sprawy lub dokumentów z akt sprawy.

2. Pisemne wyjaśnienia/informacje oraz dokumentację w sprawie wydziały przekazują w formie elektronicznej do OSWiP w terminie 7 dni od daty otrzymania wystąpienia.

3. W przypadku, gdy wydział nie może udzielić informacji lub wyjaśnień we wskazanym terminie, niezwłocznie na piśmie powiadamia o tym pracownika OSWiP prowadzącego sprawę, podając przyczyny zwłoki. Pracownik OSWiP w porozumieniu z wydziałem ustala nowy termin udzielenia wyjaśnień lub informacji.

4. W prowadzonych sprawach OSWiP może wystąpić o konsultację lub opinię prawną.

**§ 19**

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości pracownik OSWiP prowadzący postępowanie może przygotować pod podpis właściwego rzeczowo decernenta pismo informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz wzywające dyrektora wydziału do podjęcia działań naprawczych lub dyscyplinujących.

2. Dyrektor wydziału, w terminie wskazanym w piśmie, przekazuje decernentowi informację zwrotną o podjętych działaniach naprawczych lub dyscyplinujących. Pismo dołącza się do akt postępowania skargowego.

**§ 20**

Do wniosków stosuje się odpowiednio przepisy § 16 do 19 zarządzenia.

**Rozdział 5**

**Petycje**

**§ 21**

1. Petycje wnosi się do Urzędu w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Załącznik nr 2 do zarządzenia określa wzór pisma w sprawie petycji do ewentualnego wykorzystania, dostępny w BIP.

2. Petycje wpływające do wydziałów należy niezwłocznie, nie później niż w terminie trzech dni, przekazać w drodze dekretacji do OSWiP w celu zarejestrowania i dalszego procedowania.

3. Petycje załatwiają decernenci w ramach swojej właściwości rzeczowej.

4. Petycję niespełniającą wymogów określonych w przepisach ustawy o petycjach, tzn. niezawierającą oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję lub miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji, pozostawia się bez rozpatrzenia.

5. W przypadku petycji niespełniającej innych wymogów ustawowych wzywa się wnoszącego do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji. Petycję, której nie uzupełniono, pozostawia się bez rozpatrzenia.

6. Pismo zatytułowane „petycja”, które nie wyczerpuje znamion ustawowych petycji, przekazuje się do postępowania merytorycznego, a informację wraz odpowiednią adnotacją zamieszcza się w BIP.

**§ 22**

1. Pracownik OSWiP zamieszcza niezwłocznie w BIP odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia, a następnie aktualizuje dane związane z przebiegiem postępowania, w szczególności dotyczące:

1) zasięganych opinii;

2) przewidywanego terminu załatwienia petycji;

3) wezwania do uzupełnienia petycji;

4) ogłoszenia o okresie oczekiwania na dalsze petycje w przypadku petycji wielokrotnych;

5) ogłoszenia o załatwieniu petycji i petycji wielokrotnej.

2. W przypadku braku zgody wnoszącego petycję na ujawnienie jego danych osobowych pracownik OSWiP anonimizuje dane w dokumentach zamieszczanych w BIP.

3. Do petycji stosuje się odpowiednio przepisy § 15 do 19 zarządzenia.

4. Pracownik OSWiP przygotowuje zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji pod podpis właściwego decernenta.

5. Sposób załatwienia petycji i petycji wielokrotnej pracownik OSWiP ogłasza w BIP. Ogłoszenie o załatwieniu petycji wielokrotnej zastępuje zawiadomienie.

**§ 23**

W terminie do 30 czerwca każdego roku OSWiP umieszcza w BIP zbiorczą informację o petycjach rozpatrywanych w roku poprzednim.

**Rozdział 6**

**Obowiązki dyrektorów wydziałów**

**§ 24**

Dyrektorzy wydziałów lub wyznaczeni zastępcy dyrektorów są zobowiązani do:

1) niezwłocznego przesyłania do OSWiP skarg i wniosków wpływających do wydziału;

2) akceptowania i podpisywania wyjaśnień/informacji oraz ich terminowego przesyłania do OSWiP.

**Rozdział 7**

**Przepisy końcowe**

**§ 25**

W terminie do końca pierwszego kwartału roku kalendarzowego, na podstawie informacji uzyskanych z wydziałów i miejskich jednostek organizacyjnych, OSWiP przygotowuje analizę wpływu, rozpatrywania i załatwiania spraw prowadzonych w Urzędzie i w miejskich jednostkach organizacyjnych za rok poprzedni, w szczególności dotyczących skarg, wniosków i petycji.

**§ 26**

OSWiP rozpatruje postulaty i inicjatywy obywateli przekazane w drodze dekretacji przez decernentów, o ile nie należą one do właściwości rzeczowej innych wydziałów.

**§ 27**

Kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych wprowadzają odpowiednie regulacje w swoich jednostkach oraz współpracują z wydziałami Urzędu i OSWiP w ramach zarządzenia.

**§ 28**

Wykonanie zarządzenia powierza się decernentom, dyrektorom wydziałów oraz pracownikom Urzędu.

**§ 29**

Traci moc zarządzenie Nr 4/2018/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 16 stycznia 2018 r. w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Poznania.

**§ 30**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2022 r.

Z up. PREZYDENTA MIASTA

(-) Jędrzej Solarski

Z-CA PREZYDENTA MIASTA POZNANIA