

**ZARZĄDZENIE NR 0152/251/03**  
**PREZYDENTA MIASTA TYCHY**  
**z dnia 31 grudnia 2003 r.**

**w sprawie skarg i wniosków.**

Na podstawie art. 253 § 2 i § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz § 22 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Tychy nadanego Zarządzeniem Nr 0152/01/02 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Tychy,

**zarządza się, co następuje:**

**§ 1**

1. Zarządzenie określa zasady organizacyjne przyjmowania i rozpatrywania w Urzędzie Miasta Tychy skarg i wniosków.
2. Przyjmowanie oraz rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z obowiązującymi postanowieniami Kodeksu postępowania administracyjnego, przepisów szczególnych i niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

1. Przyjmowanie skarg i wniosków.
  - 1) Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują wszyscy pracownicy Urzędu, codziennie w godzinach funkcjonowania Urzędu.
  - 2) Prezydent Miasta i Zastępcy Prezydenta przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków, a także w ramach spotkań z mieszkańcami w innych sprawach, we wtorek każdego tygodnia w godzinach od 15 – tej do 17 – tej w siedzibie Urzędu. Naczelnik Wydziału Informacji, Promocji i Współpracy z Zagranicą zapewnia obsługę organizacyjno – protokolarną tych spotkań.

**§ 3**

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków.
  - 1) Naczelnik Wydziału Organizacyjnego, Kadr i Szkolenia:
    - a) prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków;
    - b) koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków, kieruje do jednostek organizacyjnych Urzędu, kontroluje terminowość udzielanych odpowiedzi;
    - c) opracowuje półroczne i roczne analizy sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz podjętych działań w celu usunięcia przyczyn skarg oraz pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności Urzędu;
    - d) określa i rozpowszechnia obowiązujące wzory protokołów przyjęcia skarg i wniosków.
  - 2) Zarejestrowane skargi i wnioski kierowane są do jednostek organizacyjnych Urzędu celem szczegółowego wyjaśnienia przyczyn i okoliczności złożenia skargi bądź wniosku. Naczelnik wskazanej jednostki udziela wyjaśnień, przedstawia materiały niezbędne do dokonania oceny zasadności skargi lub wniosku wraz z projektem odpowiedzi – stanowiska.
  - 3) Odpowiedzi na skargę lub wniosek udziela Prezydent lub Zastępcy Prezydenta.
  - 4) Odpowiedzi na skargi lub wnioski kierowane przez redakcje prasowe, radiowe lub telewizyjne, organizacje, czy instytucje społeczne przekazuje się Rzecznikowi Prasowemu Urzędu.

#### **§ 4**

Naczelnik Wydziału Administracyjnego umieszcza w widocznym miejscu na terenie Urzędu i aktualizuje informacje wskazujące:

- 1) jednostkę organizacyjną Urzędu przyjmującą i rozpatrującą skargi i wnioski;
- 2) dzień i godziny przyjęć przez Prezydenta i Zastępców Prezydenta interesantów w sprawach skarg i wniosków.

#### **§ 5**

Kierownicy jednostek organizacyjnych Miasta, Zarządy spółek prawa handlowego, w których udział Miasta przekracza 50% kapitału zakładowego lub 50% akcji, umieszczają w siedzibie jednostki, w miejscu widocznym, informację o dniu i godzinach przyjmowania przez Prezydenta i Zastępców Prezydenta interesantów w sprawach skarg i wniosków.

#### **§ 6**

Odpowiedzialnym za realizację zarządzenia jest Naczelnik Wydziału Organizacyjnego, Kadr i Szkolenia.

#### **§ 7**

Tracą moc:

- 1) Zarządzenie nr 59/94 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 20 października 1994 r. dotyczące wprowadzenia instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skargi i wniosków w Urzędzie Miejskim w Tychach.
- 2) Zarządzenie nr 15/95 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 1 marca 1995 r. w sprawie zmiany zarządzenia dotyczącego wprowadzenia instrukcji w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Tychach.
- 3) Zarządzenie nr 0152/09/02 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 3 grudnia 2002 r. w sprawie przyjmowania w sprawach skarg i wniosków.

#### **§ 8**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2004 r. i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.