**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.