ZARZĄDZENIE NR 0050/105/11

PREZYDENTA MIASTA TYCHY

z dnia 13 maja 2011 r.

w sprawie skarg i wniosków.

Na podstawie art. 253 § 1, 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.), Rozporządzenia 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) oraz § 10 pkt 2 lit. a i § 22 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Tychy nadanego Zarządzeniem Nr 0152/01/06 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 30 listopada 2006 roku w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Tychy z późn. zm.

zarządza się, co następuje:

§ 1

Zarządzenie określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Tychy.

§ 2

Przyjmowanie oraz rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z obowiązującymi postanowieniami Kodeksu postępowania administracyjnego, przepisów szczególnych i niniejszego Zarządzenia.

§ 3

1. Prezydent i Zastępcy Prezydenta przyjmują w sprawach skarg i wniosków, a także w ramach spotkań z mieszkańcami w innych sprawach, w czwartek każdego tygodnia w godzinach od 15 – tej do 17 – tej w siedzibie Urzędu.
2. Uzgadnianie terminu i godziny spotkania następuje telefonicznie lub osobiście z osobą obsługującą sekretariat.
3. Protokoły zawierające skargi lub wnioski przekazywane są do Wydziału Organizacyjnego, Kadr i Szkolenia celem ich zarejestrowania.

§ 4

Kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu lub wyznaczeni przez nich pracownicy w sprawach skarg i wniosków przyjmują codziennie w godzinach pracy Urzędu, w zakresie zadań przypisanych jednostce organizacyjnej Regulaminem Organizacyjnym Urzędu.

§ 5

1. Naczelnik Wydziału Organizacyjnego, Kadr i Szkolenia:
   1) prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,
   2) koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków,
   3) opracowuje roczne analizy sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, a także podjętych działań w celu usunięcia przyczyn skarg oraz pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności Urzędu,
   4) określa i rozpowszechnia obowiązujące wzory protokołów przyjęcia skarg i wniosków (folder ogólnodostępny ISO).
2. Zarejestrowane skargi i wnioski kierowane są do jednostek organizacyjnych Urzędu celem szczegółowego wyjaśnienia przyczyn i okoliczności złożenia skargi bądź wniosku.
3. Kierownik jednostki organizacyjnej udziela wyjaśnień, przedstawia materiały niezbędne do dokonania oceny zasadności skargi lub wniosku wraz z projektem odpowiedzi (stanowiska).
4. Odpowiedzi na skargę lub wniosek udziela Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta oraz Skarbnik Miasta.
5. Odpowiedzi na skargi lub wnioski kierowane przez redakcje prasowe, radiowe lub telewizyjne, organizacje, czy instytucje społeczne przekazywane są Rzecznikowi Prasowemu Urzędu.

§ 6

Naczelnik Wydziału Administracyjnego umieszcza w widocznym miejscu w Biurze Obsługi Klienta i aktualizuje informacje wskazujące jednostkę organizacyjną Urzędu przyjmującą i rozpatrującą skargi i wnioski oraz dzień i godziny przyjmowania w sprawach skarg i wniosków przez Prezydenta oraz Zastępców Prezydenta.

§ 7

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 w sprawach skarg i wniosków.

§ 8

Odpowiedzialnymi za realizację zarządzenia są kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu oraz osoby wymienione w § 7 niniejszego zarządzenia.

§ 9

Traci moc Zarządzenie Nr 0152/251/03 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 31 grudnia 2003 r. w sprawie skarg i wniosków.

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2011 r.