

**ZARZĄDZENIE NR 195/2019  
PREZYDENTA MIASTA KIELCE**

z dnia 29 maja 2019 r.

**w sprawie ustalenia zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz  
petycji w Urzędzie Miasta Kielce**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz.506) oraz § 7 ust. 5 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Kielce stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 148/2019 Prezydenta Miasta Kielce z dnia 15 kwietnia 2019 r. w sprawie nadania Urzędowi Miasta Kielce Regulaminu Organizacyjnego zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

Wprowadza się Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miasta Kielce stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

Wykonanie zarządzenia powierza się Zastępcom Prezydenta, Sekretarzowi Miasta, Skarbnikowi Miasta, dyrektorom Wydziałów, kierownikom równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta.

**§ 3.**

Nadzór nad realizacją zarządzenia sprawuje Sekretarz Miasta.

**§ 4.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kielce

  
**Bogdan Wenta**

Załącznik do  
Zarządzenia Nr 195/2019  
Prezydenta Miasta Kielce  
z dnia 29 maja 2019 roku

## **ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG, WNIOSKÓW ORAZ PETYCJI W URZĘDZIE MIASTA KIELCE**

### **Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### **§ 1.**

Niniejsze Zasady szczegółowo regulują organizację przyjmowania, ewidencjonowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miasta Kielce.

#### **§ 2.**

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miasta Kielce odbywa się na podstawie przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, zwanego dalej K.p.a., rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przepisów ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, które mają również zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu.

#### **§ 3.**

Ilekroć w zasadach organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miasta Kielce jest mowa o:

- 1) skardze – należy przez to rozumieć wystąpienie w przedmiocie określonym w art. 227 K.p.a.,
- 2) wniosku – należy przez to rozumieć wystąpienie w przedmiocie określonym w art. 241 K.p.a.,
- 3) petycji – należy przez to rozumieć wystąpienie zawierające żądanie w przedmiocie określonym w art. 2 ust.3 ustawy o petycjach,
- 4) postępowaniu skargowym - należy przez to rozumieć postępowanie jednoinstancyjne, wszczynane wyłącznie na wniosek, w którym nie ma stron postępowania i nie wydaje się rozstrzygnięć skierowanych do wnioskodawcy skargi, a tylko zawiadania się go o swoich działaniach wewnętrznych, zmierzających do wyjaśnienia okoliczności będących przyczynami skargi,
- 5) BIP – należy przez to rozumieć elektroniczny Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta Kielce (adres: <http://www.bip.kielce.eu>),
- 6) rozporządzenie 2016/679 – należy przez to rozumieć ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

#### § 4.

Organy właściwe w sprawach skarg i wniosków przekazują informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, skarżącemu lub wnioskodawcy przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób w zakresie danych przetwarzanych przez organ.

### Rozdział II TRYB POSTĘPOWANIA W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW

#### § 5.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
2. Za datę wpływu skargi bądź wniosku do Urzędu uznaje się dzień ich wpływu do Urzędu, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku skargi lub wniosku przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Urzędu, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia protokołu.
4. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku przez posła na Sejm, senatora lub radnego we własnym imieniu lub przekazania przez te osoby do załatwienia skargi lub wniosku innej osoby, data wpływu rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi lub wniosku, zgodnie z art. 237 § 2 i 247 K.p.a.
5. W przypadku skargi lub wniosku wniesionych ustnie do protokołu, w protokole zamieszcza się datę ich przyjęcia, imię i nazwisko (nazwę) zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór formularza przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych zasad.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, Dyrektorzy Wydziałów/Kierownicy równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu.
8. Skargi i wnioski mogą również być wnoszone bezpośrednio do Wydziałów/ równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu.
9. Skargi i wnioski opatruje się pieczęcią wpływu i oznacza numerem kolejnym, zgodnie z rejestrem.

#### § 6.

1. Centralny Rejestr Skarg i Wniosków, którego wzór stanowi Załącznik nr 2, prowadzi Wydział Organizacji i Kadr, Biuro Obsługi Interesantów.
2. W Centralnym Rejestrze rejestrowane są wszystkie skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Urzędu oraz jednostek organizacyjnych Miasta bez względu na ich formę lub miejsce złożenia w Urzędzie w danym roku kalendarzowym.
3. Wydziały oraz równorzędne komórki organizacyjne Urzędu Miasta Kielce prowadzą wydziałowe rejestry skarg i wniosków, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 3.

## § 7.

1. W każdym wydziale/komórce organizacyjnej Urzędu dyrektor/ kierownik równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu wyznacza pracownika odpowiedzialnego za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków składanych ustnie.

2. Do zadań pracownika wymienionego w ust.1 należy w szczególności:

1) przyjęcie ustnie wniesionej skargi lub wniosku do protokołu (zgodnie z wzorem ustalonym w Załączniku nr 1 do niniejszych zasad),

2) ustalenie organu właściwego do rozpatrzenia skargi lub wniosku,

3) niezwłoczne przekazanie kopii skargi lub wniosku do Wydziału Organizacji i Kadr, celem zarejestrowania w Centralnym Rejestrze,

3. Wydział Organizacji i Kadr, Biuro Obsługi Interesantów, przyjmuje, ewidencjonuje, koordynuje i załatwia skargi i wnioski w sprawach dotyczących zadań i działalności Prezydenta Miasta, jako Kierownika Urzędu i zwierzchnika służbowego kierowników jednostek organizacyjnych Miasta.

4. Pisma wniesione bezpośrednio do wydziałów/równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu, zakwalifikowane przez dyrektora wydziału/kierownika równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu jako skarga lub wniosek, są niezwłocznie ewidencjonowane w Rejestrze Wydziałowym, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej procedury, a następnie przekazywane do Wydziału Organizacji i Kadr w celu rejestracji w Centralnym Rejestrze.

5. Kierownik Biura Obsługi Interesantów skargi i wnioski wniesione do Prezydenta Miasta kwalifikuje i po zarejestrowaniu w Centralnym Rejestrze, przekazuje właściwym wydziałom/ równorzędnym komórkom organizacyjnym Urzędu oraz jednostkom organizacyjnym Miasta Kielce bezpośrednio nadzorowanym przez Prezydenta Miasta lub w imieniu Prezydenta Miasta przez Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta w celu udzielenia wyjaśnień.

6. Skargi i wnioski dotyczące zakresu działania jednostek organizacyjnych Miasta Kielce nadzorowanych przez Prezydenta Miasta Kielce oraz w imieniu Prezydenta Miasta przez Zastępców Prezydenta i Sekretarza Miasta, przekazywane są w celu ich rozpatrzenia tym jednostkom za pośrednictwem Biura Obsługi Interesantów, z wyjątkiem skarg i wniosków, dotyczących zakresu działania jednostek, nad którymi - zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Kielce - sprawują nadzór merytoryczne wydziały, które są przekazywane tym wydziałom.

7. Skargi złożone na Prezydenta oraz na kierowników jednostek organizacyjnych Miasta Kielce przekazywane są niezwłocznie do Przewodniczącego Rady Miasta i rejestrowane w odrębnym rejestrze prowadzonym przez Biuro Rady Miasta.

8. W przypadku, gdy Rada Miasta Kielce w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku wystąpi do Prezydenta z prośbą o udzielenie wyjaśnień, bądź dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy, merytoryczna komórka organizacyjna Urzędu przygotowuje żądane wyjaśnienia i dokumentację w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia otrzymania polecenia i przedkłada ją pod podpis Prezydenta, a następnie Przewodniczącemu Rady Miasta. Kopia podpisanej odpowiedzi przekazywana jest do Biura Obsługi Interesantów.

9. Skargi i wnioski wnoszone do Prezydenta powinny być rozpatrywane i załatwiane wnikliwie i terminowo. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, właściwy wydział do ich rozpatrzenia zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych jednostek o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

10. Jeżeli organ, który otrzymał skargę lub wniosek nie jest właściwy do rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym skarżącego albo wskazać mu

właściwy organ, dołączając do zawiadomienia informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę.

11. Skarga właściwie skierowana, dotycząca pracownika bądź organu, nie może być przekazana do rozpatrzenia pracownikowi jak również organowi, którego bezpośrednio dotyczy, lecz winna być przekazana zwierzchnikowi lub organowi nadrzędnemu sprawującemu bezpośredni nadzór.

12. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.

13. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwianie polega na sprawdzeniu zgodności skargi ze stanem faktycznym, porównaniu stanu faktycznego z prawem lub innym zespołem norm, wydaniu poleceń i podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień, w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach i innych podjętych działaniach.

14. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi (odpowieź na skargę) powinno mieć charakter pisemny i zawierać wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, w szczególności czy skarga jest zasadna, czy bezzasadna, czy pozostawiono ją bez rozpoznania oraz odniesienie się do przedmiotu skargi lub wniosku w sposób wyczerpujący. Zawiadomienie takie winno być parafowane z lewej strony przez pracownika, który ją załatwił, kierownika referatu /biura, zastępcę dyrektora i dyrektora wydziału/ kierownika równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu oraz podpisane przez Prezydenta lub upoważnioną przez niego osobę. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu przedmiotu skargi winno, oprócz wymienionych elementów zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a w przypadku skargi bezzasadnej pouczenie o treści art. 239 kpa.

15. Dyrektorzy wydziałów/ kierownicy równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu, odpowiedzialni są za formalnoprawną oraz merytoryczną stronę szczegółowego i terminowego udzielenia wyjaśnień na skierowane do ich wydziałów/ równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu skargi i wnioski.

16. W przypadku złożenia skargi na pracownika wydziału Urzędu Miasta skargę rozpatruje i załatwia dyrektor wydziału, w którym pracownik jest zatrudniony. Pracownik jest zobowiązany do złożenia na piśmie wyjaśnień w zakresie zarzutów zawartych w skardze. Na podstawie złożonych wyjaśnień pracownika i innych ustaleń dyrektor wydziału przygotowuje projekt odpowiedzi, którą przedkłada pod podpis Prezydenta Miasta lub upoważnioną przez niego osobę. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi (odpowieź na skargę) wysyła adresatowi wyznaczony przez dyrektora wydziału pracownik za pośrednictwem sekretariatu wydziału, a kopię odpowiedzi wraz z oznaczeniem daty jej wysłania do Biura Obsługi Interesantów.

17. Jeżeli skarga dotyczy zakresu działania wydziałów/komórek organizacyjnych lub jednostek organizacyjnych o różnym zakresie działania bądź też dyrektorów wydziałów Urzędu Miasta, Biuro Obsługi Interesantów, w oparciu o wyjaśnienia złożone przez dyrektorów wydziałów/ równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Miasta, przygotowuje projekt odpowiedzi, którą przedkłada pod podpis Prezydenta lub upoważnioną przez niego osobę. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi (odpowieź na skargę) wysyła adresatowi pracownik Biura Obsługi Interesantów za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

18. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwione najpóźniej w terminie jednego miesiąca. Wydłużenie terminu może nastąpić po uprzednim zawiadomieniu skarżącego o przyczynie zwłoki i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi lub zawiadomieniu wnioskodawcy o podjętych czynnościach i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku.

#### § 8.

1. Skargi dotyczące zadań lub działalności Prezydenta i kierowników jednostek organizacyjnych Miasta Kielce rozpatruje Rada Miasta Kielce.
2. Skargi dotyczące zadań lub działalności Rady Miasta Kielce rozpatruje Wojewoda Świętokrzyski.
3. Skargi dotyczące zadań lub działalności Rady Miasta Kielce w zakresie spraw finansowych rozpatruje Regionalna Izba Obrachunkowa.
4. Skargi dotyczące zadań Prezydenta w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej rozpatruje Wojewoda Świętokrzyski.
5. Skargi dotyczące zadań lub działalności dyrektora wydziału/ kierownika równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu rozpatruje Prezydent lub osoba przez niego upoważniona.
6. Skargi na pracownika Urzędu rozpatruje dyrektor wydziału/ kierownik równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu lub zastępca dyrektora wydziału, w którym zatrudniony jest pracownik.
7. Skargi na Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika oraz radców prawnych zatrudnionych w Urzędzie rozpatruje Prezydent.
8. Skargi na zastępcę dyrektora wydziału/ kierownika równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu rozpatruje dyrektor tego wydziału/kierownik równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu.
9. Skargi na działalność spółek z ograniczoną odpowiedzialnością lub spółek akcyjnych z udziałem Miasta Kielce rozpatruje Prezydent lub osoba przez niego upoważniona.

#### § 9.

1. Nadzór nad terminowym udzieleniem odpowiedzi na skargę lub wniosek sprawuje Wydział Organizacji i Kadr – Biuro Obsługi Interesantów.
2. Dyrektor wydziału/ kierownik równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu udzielający wyjaśnienia lub przygotowujący projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek podlega odpowiedzialności przewidzianej w art. 223 § 2 K.p.a., a w szczególności za:
  - 1) niezawiadomienie odpowiednio skarżącego, wnioskodawcy lub organów o niedochowaniu terminów określonych w przepisach prawa i niniejszych zasadach,
  - 2) nieprzygotowanie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy (wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów służące do rozpatrzenia skargi lub wniosku itp.).

#### § 10.

1. Dyrektorzy wydziałów/kierownicy równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Kielce do 31 stycznia dokonują analizy zasadności zarzutów zawartych w skargach i wnioskach zgłoszonych w roku minionym, a dotyczących obszaru ich odpowiedzialności, oraz terminowości udzielenia odpowiedzi, które następnie przekazują do Wydziału Organizacji i Kadr.
2. Wydział Organizacji i Kadr w terminie do 15 lutego każdego roku, przeprowadza analizę przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków za poprzedni rok kalendarzowy i sporządza sprawozdanie z zakresu: oceny terminowości załatwiania skarg i wniosków wraz z

określeniem przyczyny w przypadku niedochowania terminu, podjętych działań w sytuacji naruszenia trybu i zasad rozpatrywania skarg i wniosków oraz wstępnej analizy przyczyn skarg zasadnych, które - po zaakceptowaniu przez Sekretarza Miasta - przekazuje Prezydentowi do zatwierdzenia.

### Rozdział III TRYB POSTĘPOWANIA W SPRAWACH PETYCJI

#### § 11.

1. Petycje wnosi się do Urzędu w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
2. 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.
3. W przypadku petycji niespełniającej innych wymogów ustawowych, wzywa się wnoszącego do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji. Petycje, której nie uzupełniono pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Petycja składana w formie pisemnej powinna być podpisana przez podmiot wnoszący petycję, a jeżeli podmiotem wnoszącym petycję nie jest osoba fizyczna lub gdy petycję wnosi grupa podmiotów – przez osobę reprezentującą podmiot wnoszący petycję. Petycja składana za pomocą środków komunikacji elektronicznej może być opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym oraz powinna zawierać także adres poczty elektronicznej podmiotu wnoszącego petycję.
5. Za datę wpływu petycji do Urzędu uznaje się dzień jej wpływu do Urzędu, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku petycji przesłanej pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Urzędu.
7. Przyjmujący petycję potwierdza złożenie petycji, jeżeli zażąda tego wnoszący.
8. Petycje mogą również być wnoszone bezpośrednio do wydziałów/ równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu.
9. Petycje opatruje się pieczęcią wpływu i oznacza się numerem kolejnym, zgodnie z zapisem w Centralnym Rejestrze Petycji.

#### § 12.

1. Wydział Organizacji i Kadr, Biuro Obsługi Interesantów, prowadzi Centralny Rejestr Petycji, zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 4 do niniejszych zasad, natomiast Wydziały prowadzą Rejestry Wydziałowe zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 5.
2. W Centralnym Rejestrze rejestrowane są wszystkie petycje dotyczące zakresu działania Urzędu oraz jednostek organizacyjnych Miasta bez względu na ich formę lub miejsce złożenia w Urzędzie w danym roku kalendarzowym, natomiast w rejestrach wydziałowych petycje związane z merytorycznym zakresem działania danego wydziału.

#### § 13.

1. W każdym wydziale/ komórce organizacyjnej Urzędu dyrektor/kierownik równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu wyznacza pracownika odpowiedzialnego za wykonywanie czynności związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem petycji.
2. Do zadań pracownika wymienionego w ust. 1 należy w szczególności:

- 1) przyjęcie wniesionej petycji złożonej w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
- 2) niezwłoczne przekazanie kopii petycji do Biura Obsługi Interesantów celem zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Petycji oraz umieszczenia skanu petycji na stronie BIP.
3. Wydział Organizacji i Kadr, Biuro Obsługi Interesantów, przyjmuje, ewidencjonuje i koordynuje rozpatrywanie petycji w sprawach dotyczących zadań i działalności Prezydenta Miasta.
4. Kierownik Biura Obsługi Interesantów petycje wniesione do Prezydenta Miasta kwalifikuje i przekazuje, w celu rozpatrzenia, właściwym wydziałom/ równorzędnym komórkom organizacyjnym Urzędu oraz jednostkom organizacyjnym Miasta Kielce bezpośrednio nadzorowanym przez Prezydenta Miasta lub w imieniu Prezydenta Miasta przez Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta.
5. Petycje dotyczące zakresu działania jednostek organizacyjnych Miasta Kielce nadzorowanych przez Prezydenta Miasta Kielce oraz w imieniu Prezydenta Miasta przez Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta przekazywane są tym jednostkom za pośrednictwem Biura Obsługi Interesantów w celu ich rozpatrzenia, z wyjątkiem petycji dotyczących zakresu działania jednostek, nad którymi - zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego- sprawują nadzór merytoryczne wydziały, które są przekazywane tym wydziałom.
6. Wydział Organizacji i Kadr w przypadku otrzymania petycji niezwłocznie zamieszcza na stronie BIP informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody przez podmiot wnoszący petycję, imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja była składana. Powyższa informacja jest niezwłocznie aktualizowana o dane dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności dotyczące uzyskanych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.
7. Petycję złożoną w sprawie już rozpatrzonej, pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli nie powołano się w niej na nowe fakty lub dowody nieznanne organowi właściwemu do jej rozpatrzenia. W powyższym przypadku wydział/ równorzędną komórkę organizacyjną, który udzielał odpowiedzi w sprawie wcześniej złożonej petycji, niezwłocznie przygotowuje pod podpis Prezydenta odpowiedź dla podmiotu wnoszącego petycję o pozostawieniu jej bez rozpatrzenia i poprzednim sposobie załatwienia petycji.
8. Jeżeli organ lub wydział/równorzędna komórka organizacyjna Urzędu Miasta, który otrzymał petycję nie jest właściwy do rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym podmiot wnoszący petycję.
9. Rozpatrujący petycję zawiadamia wnoszącego petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
10. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia petycji (odpowiedź na petycję) powinno zawierać wskazanie w jaki sposób petycja została załatwiona. Zawiadomienie takie winno być parafowane z lewej strony przez pracownika, który je przygotował, kierownika referatu/ biura, zastępcę dyrektora i dyrektora wydziału/ kierownika równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu oraz podpisane przez Prezydenta.
11. Dyrektorzy wydziałów/kierownicy równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu, odpowiedzialni są za formalno-prawną oraz merytoryczną stronę szczegółowego i terminowego udzielenia wyjaśnień na skierowane do ich komórek organizacyjnych petycje.
12. Jeżeli petycja dotyczy zakresu działania różnych wydziałów/ równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu lub jednostek organizacyjnych Miasta, Biuro Obsługi Interesantów, w oparciu o wyjaśnienia złożone przez dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu lub



jednostek organizacyjnych Miasta, przygotowuje projekt odpowiedzi, którą przedkłada pod podpis Prezydenta. Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji (odpowiedź na petycję) wraz z uzasadnieniem wysyła pracownik Biura Obsługi Interesantów za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

13. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających rozpatrzenie petycji w terminie określonym w przepisach prawa, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 3 miesięcy licząc od upływu 3 miesięcznego terminu, w jakim winna ona być załatwiona.

#### § 14.

1. Jeśli w ciągu miesiąca od otrzymania petycji składane są dalsze petycje dotyczące tej samej sprawy, wówczas organ właściwy do jej rozpatrzenia rozpatruje łącznie otrzymane petycje. W powyższym przypadku na stronie BIP ogłasza się okres oczekiwania na dalsze petycje nie dłuższy niż 2 miesiące, licząc od dnia ogłoszenia. Termin rozpatrzenia petycji wielokrotnej liczy się od dnia upływu okresu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

2. Jeżeli petycja składająca się na petycję wielokrotną nie spełnia wymogów określonych w § 11 ust. 3 Wydział Organizacji i Kadr na stronie BIP ogłasza wezwanie podmiotu wnoszącego petycję, składającą się na petycję wielokrotną, do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni. Ogłoszenie to zastępuje wezwanie. Na stronie BIP Wydział Organizacji i Kadr ogłasza sposób załatwienia petycji wielokrotnej. Ogłoszenie to zastępuje zawiadomienie autora petycji o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

#### § 15.

1. Petycje winny być rozpatrzone: bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 3 miesięcy od dnia ich złożenia.

2. Termin na rozpatrzenie petycji liczy się od dnia otrzymania petycji przez organ właściwy do jej rozpatrzenia albo od dnia uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji.

3. Wyjaśnienia, o których mowa w § 13 ust. 12 dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu, bądź jednostek organizacyjnych Miasta winni złożyć do Wydziału Organizacji i Kadr w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania kopii petycji.

#### § 16.

1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu opracowują roczne informacje o sposobie rozpatrzenia petycji, dotyczących ich zakresu działania i w terminie do 15 czerwca każdego roku przekazują je do Wydziału Organizacji i Kadr.

2. Wydział Organizacji i Kadr na podstawie rocznych informacji przedstawionych przez dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu przygotowuje zbiorczą informację o petycjach rozpatrywanych w poprzednim roku kalendarzowym, którą przekazuje do podpisu Prezydentowi Miasta.

3. Wydział Organizacji i Kadr w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku umieszcza na stronie BIP podpisaną przez Prezydenta Miasta zbiorczą informację o petycjach, zawierającą w szczególności dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu załatwienia petycji.

**Formularz przyjęcia podania – skargi – wniosku wniesionej(ego) ustnie**

w dniu .....r. w Urzędzie Miasta Kielce

Pani/Pan.....

zamieszkała(y) w ..... ul.....Nr.....

kod pocztowy .....- .....

wnosi ustnie następujące podanie – skargę - wniosek

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

Wnoszący dołącza do formularza następujące załączniki:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Na stronie .....formularza w wierszu.....

- Skreślono wyrazy.....
- Wpisano wyrazy.....

Treść wypełnionego formularza została odczytana wnoszącemu.

Sporządził .....

*(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)*

.....  
*(podpis wnoszącego lub osoby przez niego upoważnionej)*

## CENTRALNY REJESTR SKARG

## EWIDENCJA SKARG

Lp	Data wpływu skargi	Od kogo otrzymano skargę (nazwisko, imię, nazwa instytucji oraz jej adres)	Przedmiot skargi (w jakiej sprawie)	Termin załatwienia	Wydział załatwiający skargę i znak sprawy	Data załatwienia	Kogo zawiadomiono	Analiza przyczyn
1	2	3	4	5	6	7	8	9

## WYDZIAŁOWY REJESTR SKARG

Nr porządkowy	Data wpływu skargi i nr centr. rejestru skarg	Znak sprawy	Od kogo otrzymano skargę (imię i nazwisko, nazwa instytucji, itp. oraz adres)	Przedmiot skargi (w jakiej sprawie)	Termin załatwienia	Komu przydzielono do załatwienia	Data załatwienia	Kogo zawiadomiono
1	2	3	4	5	6	7	8	9

## CENTRALNY REJESTR PETYCJI

## Ewidencja petycji

Lp.	Data wpływu petycji	Podmiot wnoszący petycję (nazwisko, imię, nazwa instytucji oraz jej adres)	Przedmiot petycji (w jakiej sprawie)	Data umieszczenia na stronie internetowej skanu petycji	Wydział / Wydziały załatwiający petycję	Termin rozpatrzenia petycji	Data zawiadomienia wnoszącego petycję o sposobie jej rozpatrzenia
1	2	3	4	5	6	7	8

## WYDZIAŁOWY REJESTR PETYCJI

Lp.	Data wpływu petycji	Znak sprawy	Podmiot wnoszący petycję (nazwisko, imię, nazwa instytucji oraz jej adres)	Przedmiot petycji (w jakiej sprawie)	Termin rozpatrzenia petycji	Komu przydzielono do rozpatrzenia	Data rozpatrzenia	Kogo zawiadomiono
1	2	3	4	5	6	7	8	9