

**ZARZĄDZENIE Nr 29/ 2018**  
**PRZEWODNICZĄCEGO ZARZĄDU**  
**GÓRNOŚLĄSKO-ZAGŁĘBIOWSKIEJ METROPOLII**  
**z dnia 11 maja 2018 r.**

**w sprawie przyjęcia procedury organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania  
skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym  
Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach**

Działając na podstawie art. 35 ust. 3 ustawy z 9 marca 2017 r. o związku metropolitalnym w województwie śląskim (Dz. U., poz. 730) w zw. z art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 2096, z późn. zm.), ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 1257 z późn. zm.) w związku z § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5, poz. 46 z późn. zm.) oraz § 6 ust. 1 pkt 9 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Metropolitalnego Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii z dnia 28 marca 2018 r.

zarządza się, co następuje:

**§1**

Wprowadza się procedurę organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§2**

Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych.

**§3**

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Dyrektorowi Departamentu Organizacji i Zarządzania.

**§4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Przewodniczący Zarządu**  
**Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii**

**Kazimierz Karolczak**



**Procedura organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania  
skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii  
w Katowicach**

**§ 1**

1. Niniejsza procedura określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Urzędu Metropolitalnego Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach zwanego dalej Urzędem.
2. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się Departamentowi Organizacji i Zarządzania, z zastrzeżeniem ust.4.
3. Skargi i wnioski skierowane do Urzędu, po wstępnym zbadaniu przez Departament Organizacji i Zarządzania, są przekazywane do rozpatrzenia właściwym komórkom organizacyjnym Urzędu.
4. Skargi na działalność Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii i Przewodniczącego Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii przekazywane są do Zgromadzenia Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.

**Tryb postępowania przy składaniu skarg/wniosków**

**§ 2**

1. Przy wnoszeniu skarg i wniosków stosuje się odpowiednio § 5 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Przewodniczący Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii lub osoba przez niego upoważniona przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek, w godzinach 14:00 – 15:30, po wcześniejszym, telefonicznym umówieniu spotkania.
3. Wiceprzewodniczący Zarządu, Członkowie Zarządu lub osoby przez nich upoważnione, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków po wcześniejszym, telefonicznym umówieniu spotkania.
4. W zakresie zadań przypisanych komórkom organizacyjnym Regulaminem Organizacyjnym, w sprawach skarg i wniosków, obywatele są przyjmowani przez Dyrektorów departamentów/biur lub upoważnionych przez nich pracowników codziennie w godzinach pracy Urzędu.
5. W przypadku przyjęcia skargi/wniosku do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury – protokół ten jest przekazywany do Departamentu Organizacji i Zarządzania celem rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

**Obowiązki Dyrektorów departamentów/biur oraz pracowników  
związane z procedurą rozpatrywania skarg/wniosków**

**§ 3**

1. Wszystkie skargi i wnioski w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego wpływające do Urzędu bez względu na adresata i formę, podlegają zgłoszeniu w Departamencie Organizacji i Zarządzania w celu ewidencji w centralnym rejestrze skarg i wniosków.
2. Za rejestrację skarg i wniosków w rejestrze centralnym odpowiedzialność ponoszą dyrektorzy departamentów/biur właściwych komórek organizacyjnych Urzędu.
3. Komórki organizacyjne Urzędu zobowiązane są do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków z należytą starannością i wnikliwością, w trybie określonym przepisami

Kodeksu postępowania administracyjnego i Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków ponoszą dyrektorzy właściwych komórek organizacyjnych Urzędu.
6. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu – dyrektorzy departamentów/biur są zobowiązani do wzywania wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.
8. Osoby prowadzące sprawy z zakresu skarg i wniosków we właściwych komórkach organizacyjnych Urzędu, zobowiązane są do bieżącego przekazywania Departamentowi Organizacji i Zarządzania kopii udzielanych odpowiedzi na skargi/wnioski oraz wypełnionej tabeli z podpisem Dyrektora departamentu/biura lub osoby przez niego upoważnionej, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
9. Kopie udzielanych odpowiedzi na skargi/wnioski należy przekazywać wraz z tabelą za pośrednictwem poczty elektronicznej do wyznaczonego pracownika Departamentu Organizacji i Zarządzania do czasu wdrożenia elektronicznego systemu obiegu dokumentów, niezwłocznie po udzieleniu odpowiedzi skarżącemu/wnioskodawcy (w terminie nieprzekraczającym dwóch dni od dnia wystania odpowiedzi do skarżącego/wnioskodawcy).
10. Kopie pism ws. przedłużenia terminu udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek oraz wezwania skarżącego/wnioskodawcy do uzupełnienia treści o której mowa w ust. 6 – należy przekazać analogicznie do zapisów zawartych w ust. 9.

### **Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi/wnioski**

#### **§ 4**

1. Dyrektorzy departamentów/biur podpisują odpowiedzi na skargi i wnioski w sprawach będących w kompetencjach nadzorowanych komórek organizacyjnych Urzędu oraz odpowiedzi na skargi i wnioski w sprawach będących w kompetencjach nadzorowanych jednostek organizacyjnych.
2. W sprawach dotyczących bezpośrednio Dyrektorów departamentów/biur właściwych komórek organizacyjnych oraz pracowników Urzędu odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor Departamentu Organizacji i Zarządzania lub Sekretarz Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.
3. Dyrektor Departamentu Organizacji i Zarządzania lub osoba przez niego upoważniona zawiadamia skarżącego/wnioskodawcę o przekazaniu skargi/wniosku do załatwiania właściwym organom zgodnie z zakresem ich kompetencji lub wskazuje mu właściwy organ.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 5**

1. Dyrektor Departamentu Organizacji i Zarządzania na bieżąco sprawuje nadzór nad terminowym i prawidłowym załatwianiem skarg i wniosków przez właściwe komórki organizacyjne Urzędu.
2. Wyznaczony pracownik Departamentu Organizacji i Zarządzania przygotowuje dla Dyrektora Departamentu Organizacji i Zarządzania półroczną informację dotyczącą

liczby oraz terminowości i zasadności rozpatrywania skarg i wniosków, przekazywaną drogą mailową nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po półroczu.

3. Akta rozpatrzonych skarg i wniosków gromadzone są i przechowywane w komórkach organizacyjnych Urzędu, które je rozpatrzyły.
4. Zapisów zawartych w niniejszej procedurze nie stosuje się, jeżeli przepisy szczególne stanowią inaczej.





**PROTOKÓŁ  
przyjęcia skargi/wniosku  
w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii  
w Katowicach**

Pani/Pan.....

zamieszkała/ły.....

w dniu ..... wnosi ustnie do protokołu następującą  
(dzień, miesiąc, rok)

skargę/wniosek.....

.....

.....

.....

.....

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

.....

.....

Wnoszący skargę/wniosek:

– przyjmowany był w opisanej sprawie w komórce organizacyjnej Urzędu

Metropolitalnego .....

– otrzymał w opisanej sprawie pisemną odpowiedź .....

..... w dniu .....  
(dzień, miesiąc, rok)

.....

(podpis przyjmującego skargę/wniosek )

.....

(podpis wnoszącego skargę/wniosek )





**Sprawozdanie z prowadzonego postępowania w sprawie skarg/wniosków rozpatrywanych  
bezpośrednio przez Urząd Metropolitalny  
Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach**

|                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>NR z Centralnego Rejestru<br/>Skarg i Wniosków (CRSiW)</b>                                                                                                                                                              |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Nazwa komórki organizacyjnej</b> Urzędu, która rozpatrzyła skargę/wniosek</li> <li>➤ <b>Nazwa Jednostki podległej</b>, której działalności dotyczyła skarga/wniosek</li> </ul> |  |
| <b>SKARGA/WNIOSEK*</b>                                                                                                                                                                                                     |  |
| <p><b>TERMINOWOŚĆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>data wpływu</b> skargi/wniosku do Urzędu</li> <li>➤ <b>data wysłania</b> odpowiedzi skarżącemu/wnioskodawcy</li> </ul>                               |  |
| <p><b>ZASADNOŚĆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>tak*</b></li> <li>➤ <b>nie*</b></li> <li>➤ <b>częściowo zasadna*</b><br/>(opisać dokładnie w której części)</li> </ul>                                 |  |
| <b>KRÓTKI OPIS SPRAWY</b>                                                                                                                                                                                                  |  |

.....  
(podpis Dyrektora departamentu/biura właściwej komórki organizacyjnej)

\*niepotrzebne skreślić

