

ZARZĄDZENIE NR 36/2025
PRZEWODNICZĄCEGO ZARZĄDU GÓRNOŚLĄSKO-ZAGŁĘBIOWSKIEJ METROPOLII

z dnia 6 czerwca 2025 r.

w sprawie przyjęcia Procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach.

Na podstawie art. 35 ust. 3 ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o związku metropolitalnym w województwie śląskim (t.j. Dz. U. z 2025 r., poz. 186) w związku z art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (t.j. Dz. U. z 2025 r., poz. 581), ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572) 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. 2002 r., Nr 5, poz. 46) oraz §13 ust. 2 pkt 13 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Metropolitalnego Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 192/2025 Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii z dnia 27 maja 2025 r.

zarządza się, co następuje:

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

§ 2. Traci moc Zarządzenie nr 51/2023 Przewodniczącego Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii z dnia 17 lipca 2023 r. w sprawie przyjęcia procedury organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych.

§ 4. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Przewodniczący Zarządu
Górnośląsko-Zagłębiowskiej
Metropolii

Kazimierz Karolczak

Załącznik do zarządzenia Nr ..36../2025

Przewodniczącego Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej

Metropolii z dnia6.....czerwca 2025 r.



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

Rozdział 1. **Postanowienia ogólne**

§ 1. Użyte w niniejszej Procedurze pojęcia oznaczają:

1. Zgromadzenie – Zgromadzenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.
2. Zarząd – Zarząd Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.
3. Przewodniczący Zarządu – Przewodniczący Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.
4. GZM – Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia.
5. Urząd – Urząd Metropolitalny Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach.
6. Sekretarz – Sekretarz Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.
7. Departament – odpowiednia komórka organizacyjna Urzędu: Departament, Biuro, samodzielne stanowisko.
8. Dyrektor Departamentu – osoba kierująca Departamentem, Biurem, samodzielne stanowisko.
9. Departament DZ – Departament Zarządu i Zgromadzenia Metropolii.
10. Departament OR – Departament Organizacji i Zarządzania.
11. Procedura – Procedura przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach.
12. Regulamin Organizacyjny – Regulamin Organizacyjny Urzędu Metropolitalnego Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach przyjmowany uchwałą Zarządu.
13. RPW – rejestr przesyłek wpływających.
14. CRSiW – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków.
15. K.p.a. – ustawa z dnia 14 czerwca 1970 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572).
16. klauzula RODO – informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia 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.

§ 2. 1. Niniejsza Procedura określa organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Urzędu.

2. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się Departamentowi OR.

3. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrywanie skarg i wniosków ponoszą Dyrektorzy Departamentów.

4. Za kompletność dokumentów w aktach sprawy, w tym uwierzytelnienie podpisów elektronicznych odpowiedzialny jest pracownik merytoryczny.

5. Wszystkie skargi i wnioski w rozumieniu k.p.a. wpływające do Urzędu, bez względu na adresata i formę, podlegają rejestracji w CRSiW w Departamencie OR.

6. Do pism w zakresie niniejszej Procedury należy dołączyć klauzulę RODO.

7. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne do Urzędu podlegają niniejszej Procedurze.

8. Wnioski składane przez Posłów na Sejm, Senatorów RP, Posłów do PE oraz radnych rejestrowane są w odrębnym rejestrze pism i wniosków składanych przez parlamentarzystów prowadzonym w Departamencie DZ i rozpatrywane są wg odrębnych przepisów.

Rozdział 2.

Właściwość do rozpatrzenia skarg i wniosków

§ 3. 1. Przy wnoszeniu skarg i wniosków stosuje się odpowiednio Dział VIII k.p.a. i rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (t.j. Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

3. Przewodniczący Zarządu lub osoba przez niego upoważniona przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek, w godzinach 15:00 – 16:00, po wcześniejszym, telefonicznym umówieniu spotkania.

4. Zarząd lub osoby przez niego upoważnione, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków po wcześniejszym, telefonicznym umówieniu spotkania.

5. W zakresie zadań przypisanych Departamentom Regulaminem Organizacyjnym, w sprawach skarg i wniosków, obywatele są przyjmowani przez Dyrektorów Departamentów lub upoważnionych pracowników codziennie w godzinach pracy Urzędu.

6. W przypadku przyjęcia skargi/wniosku do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury – protokół ten należy przekazać do Kancelarii ogólnej Urzędu celem rejestracji w RPW.

7. Jeżeli Urząd, nie jest właściwy do rozpatrzenia wniesionej skargi, Dyrektor Departamentu obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

8. Jeżeli Urząd, nie jest właściwy do rozpatrzenia wniesionego wniosku, Dyrektor Departamentu obowiązany jest w ciągu 7 dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

9. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, właściwy Departament rozpatruje skargę lub wniosek w zakresie swoich kompetencji, a w pozostałych kwestiach Dyrektor Departamentu przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

10. Skargi na działalność Zarządu, w tym Przewodniczącego Zarządu oraz jednostek organizacyjnych GZM przekazywane są za pośrednictwem Departamentu DZ do Zgromadzenia, które rozpatruje je na podstawie odrębnych przepisów.

11. Właściwym Departamentem w sprawach skarg rozpatrywanych przez Zgromadzenie, w szczególności w zakresie koordynacji i obsługi administracyjnej jest Departament DZ.

12. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowemu.

Rozdział 3.

Tryb postępowania przy składaniu skarg/wniosków

§ 4. 1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu, przekazywane są do Dyrektora Departamentu OR celem dekretacji na właściwy Departament i rejestracji w CRSiW.

2. W przypadku uznania przez Dyrektora Departamentu pisma jako skargę lub wniosek, należy je bezzwłocznie przekazać w systemie EZD RP do kierownika Wydziału Organizacji w Departamencie OR za pomocą polecenia **Do realizacji** celem rejestracji w CRSiW.

3. Za rejestrację skarg i wniosków w CRSiW oraz terminowość i prawidłowość prowadzonych spraw odpowiedzialność ponoszą Dyrektorzy Departamentów.

4. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku Departamentów, Dyrektor Departamentu OR wyznacza Departament wiodący odpowiedzialny za rozpatrzenie i terminowe przygotowanie odpowiedzi. Dyrektorzy Departamentów są zobowiązani do przekazania informacji cząstkowych w wyznaczonym terminie do Departamentu wiodącego.

5. Skargi i wnioski powinny być załatwiane z należytą starannością i wnikliwością, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku.

6. W przypadku niezakończoności skargi w terminie określonym w ust. 5 należy zawiadomić wnoszącego skargę podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

7. W przypadku braku możliwości załatwienia wniosku w terminie określonym w ust. 5 należy w tym terminie zawiadomić wnoszącego wniosek o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku. Wnoszącemu wniosek przysługuje prawo wniesienia skargi w przypadku niezakończoności wniosku w terminie określonym w ust. 5 albo w terminie wskazanym w zawiadomieniu.

8. Skargi wskazane w § 3 ust. 10 przekazywane są przez Departament DZ niezwłocznie do Komisji Rewizyjnej Zgromadzenia wraz z wyjaśnieniami.

9. Komisja Rewizyjna Zgromadzenia po rozpatrzeniu skargi przedkłada projekt uchwały w sprawie rozpatrzenia skargi na najbliższą sesję Zgromadzenia.

10. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

11. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu – Dyrektorzy Departamentów są zobowiązani do wezwania wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

12. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 ustawy k.p.a.

13. Osoby prowadzące sprawy z zakresu skarg i wniosków w Departamentach zobowiązane są do bieżącego przekazywania Departamentowi OR na adres or@metropoliagzm.pl odpowiedzi na skargi/wnioski niezwłocznie po udzieleniu odpowiedzi skarżącemu/wnioskodawcy.

14. Osoba prowadząca sprawę z zakresu skarg i wniosków sporządza sprawozdanie z prowadzonego postępowania, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury. Sprawozdanie podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym należy przesłać do Departamentu OR na adres or@metropoliagzm.pl niezwłocznie po zakończeniu rozpatrywania skargi/wniosku celem uzupełnienia CRSiW.

Rozdział 4.

Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi/wnioski

§ 5. 1. Odpowiedzi i pisma o sposobie załatwienia skargi/wniosku podpisywane są kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione przez Przewodniczącego Zarządu.

2. Jeżeli odpowiedź udzielana jest w wersji papierowej (tradycyjnej) należy wydrukować co najmniej jeden egzemplarz dokumentu celem wysłania go w postaci papierowej do skarżącego/wnioskodawcy.

3. W sprawach dotyczących bezpośrednio Dyrektorów Departamentów oraz pracowników Urzędu, odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor Departamentu właściwego ds. kadr lub Sekretarz.

4. Odpowiedź na skargę wskazaną w § 3 ust. 10 stanowi podjęta w tym zakresie uchwała Zgromadzenia, która podlega przekazaniu wnoszącemu skargę.

Rozdział 5.

Postanowienia końcowe

§ 6. 1. Departament OR koordynuje przebieg procesu skarg i wniosków wpływających do Urzędu.

2. Wyznaczony pracownik Departamentu OR przygotowuje dla Sekretarza oraz Dyrektora Departamentu OR półroczną informację dotyczącą liczby oraz terminowości i zasadności rozpatrywania skarg i wniosków. Informacja przekazywana jest drogą mailową nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po półroczu.

3. Akta spraw skarg i wniosków prowadzone są elektronicznie w systemie EZD RP w Departamentach merytorycznych.

4. Zapisów zawartych w niniejszej Procedurze nie stosuje się, jeżeli przepisy szczególne stanowią inaczej.

Znak sprawy:

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

Pani/Pan
zamieszkała/ty
w dniu wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek
(dzień, miesiąc, rok)

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

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

.....
.....

Wnoszący skargę/wniosek przyjmowany był w opisanej sprawie w Departamencie

.....

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

.....
(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**

Numer CRSiW		
Znak sprawy		
Nazwa Departamentu, który rozpatrzył skargę/wniosek		
SKARGA/WNIOSEK*	temat skargi/wniosku	
TERMINOWOŚĆ dochowana tak*/nie* np.: – data wpływu skargi/wniosku do Urzędu nr RPW, – data wysłania odpowiedzi skarżącemu/wnioskodawcy i nr RKW.	data	opis zdarzenia
WYJAŚNIENIE NIEDOCHOWANIA TERMINU (jeśli dotyczy)		
ZASADNOŚĆ tak*/nie*/częściowo zasadna* (opisać dokładnie w której części)		
KRÓTKI OPIS SPRAWY		
DZIAŁANIA NAPRAWCZE tak*/nie*: 1. W przypadku skargi : – czy podjęto działania naprawcze mające na celu usunięcie nieprawidłowości sygnalizowanych w skardze (w odniesieniu do skarg, w których zarzuty znalazły potwierdzenie) – krótko wskazać jakie środki zaradcze podjęto. 2. W przypadku wniosku : – w jaki sposób wykorzystano zgłoszone wnioski.		
INFORMACJE DODATKOWE (jeśli dotyczy)		

**niepotrzebne skreślić*

.....
(podpis Dyrektora Departamentu)

Uzasadnienie

Wprowadzenie aktualizacji zapisów procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Metropolitalnym Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w Katowicach zgodnych z ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572) oraz zgodnych z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg wniosków (Dz. U. 2002 r., Nr 5, poz. 46) ma na celu doprecyzowanie niektórych zapisów procedury i wdrożenia wypracowanego w Urzędzie obiegu dokumentów. Dodatkowo, aktualizacja ta uwzględnia konieczność dostosowania procedur do elektronicznego prowadzenia spraw z zakresu skarg i wniosków w systemie EZD RP.