

**ZARZĄDZENIE NR 270/2023  
PREZYDENTA MIASTA ELBLĄG**

z dnia 3 lipca 2023 r.

**w sprawie zatwierdzenia Regulaminu organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez  
Prezydenta Miasta Elbląg**

Na podstawie §48 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Elblągu (Zarządzenie Nr 240/2023 Prezydenta Miasta Elbląg z dnia 21 czerwca 2023 r.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.) zarządza się co następuje:

§ 1. Zatwierdza się Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Elbląg, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie Nr 226/2019 Prezydenta Miasta Elbląg z dnia 30 kwietnia 2019 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Elbląg.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

wz. PREZYDENTA MIASTA

*Janusz Nowak*  
WICEPREZYDENT



Załącznik do zarządzenia Nr 270/2023

Prezydenta Miasta Elbląg

z dnia 3 lipca 2023 r.

## **Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Elbląg**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Elbląg.

§ 2. Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) Centralny Rejestr Skarg i Wniosków (CRSiW) - ewidencję skarg i wniosków wpływających do Prezydenta Miasta Elbląg w trakcie roku kalendarzowego;
- 2) Skarga - pismo zgodne z definicją art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego, którego przedmiotem "... może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw";
- 3) Wniosek - pismo zgodne z definicją art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego, którego przedmiotem "... mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności";
- 4) Interwencja - sprawę zgłoszoną przez interesanta, która nie nosi znamion skargi lub wniosku;
- 5) Wnoszący - osobę składającą skargę lub wniosek do Prezydenta Miasta Elbląg;
- 6) Kodeks postępowania administracyjnego (Kpa) - ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 7) Prezydent - Prezydenta Miasta Elbląg;
- 8) Wiceprezydent - Wiceprezydenta Miasta Elbląg;
- 9) Skarbnik - Skarbnika Miasta Elbląg;
- 10) Sekretarz - Sekretarza Miasta Elbląg;
- 11) Urząd - Urząd Miejski w Elblągu;
- 12) Elektroniczny Obieg Dokumentów (EOD) - system elektronicznego obiegu dokumentów obsługujący pełen obieg korespondencji oraz umożliwiający kontrolę przepływu dokumentów w Urzędzie Miejskim w Elblągu;
- 13) Komórka organizacyjna - komórki organizacyjne Urzędu wymienione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Elblągu;
- 14) Dyrektor komórki organizacyjnej - Dyrektora Departamentu lub Biura, o których mowa w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Elblągu;
- 15) Miejska jednostka organizacyjna - jednostkę organizacyjną wymienioną w załączniku do Zarządzenia w sprawie ogłoszenia wykazu miejskich jednostek organizacyjnych z wyłączeniem spółek prawa handlowego, w których Gmina Miasto Elbląg posiada udziały;
- 16) Kierownik miejskiej jednostki organizacyjnej - kierownika jednostki organizacyjnej wymienionej w załączniku do Zarządzenia w sprawie ogłoszenia wykazu miejskich jednostek organizacyjnych z wyłączeniem spółek prawa handlowego, w których Gmina Miasto Elbląg posiada udziały.



## **Rozdział 2.**

### **Przyjmowanie skarg**

§ 3. 1. Skarga może być wniesiona pisemnie, faksem, elektronicznie (w tym e-mailem za pośrednictwem poczty elektronicznej, bądź Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej - ePUAP), ustnie do protokołu. Ze skargi wniesionej ustnie sporządza się protokół. Protokół winien zawierać imię i nazwisko oraz adres Wnoszącego skargę, imię nazwisko oraz stanowisko osoby przyjmującej skargę, opis przedmiotu skargi, nazwę ewentualnych załączników, datę i podpisy. Skargę do protokołu może przyjąć każdy pracownik na stanowisku pracy.

2. Wzór protokołu przyjęcia skargi stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

§ 4. Skarga musi zawierać imię, nazwisko i adres Wnoszącego. Skargi niezawierające imienia, nazwiska i adresu pozostawia się bez rozpoznania.

§ 5. 1. Prezydent, Wiceprezydenci, Sekretarz oraz Skarbnik przyjmują w sprawie skarg we wtorki w godzinach od 11.00 do godz. 17.00. Kolejność przyjęć interesantów przez Prezydenta, Wiceprezydentów i Sekretarza ustala Biuro Prezydenta Miasta wyznaczając datę i godzinę spotkania. Kolejność przyjęć interesantów przez Skarbnika wyznacza pracownik Departamentu Skarbnika Miasta.

2. Dyrektorzy i pracownicy komórek organizacyjnych przyjmują interesantów w sprawie skarg codziennie w godzinach pracy Urzędu.

## **Rozdział 3.**

### **Tryb postępowania przy rozpatrywaniu skarg**

§ 6. Kwalifikacji pisma jako skargi może dokonać Prezydent bądź Wiceprezydent, Sekretarz, Skarbnik lub Dyrektor Departamentu Kontroli i Monitoringu.

§ 7. 1. Pismo, które wpłynęło bezpośrednio do komórki organizacyjnej noszące znamiona skargi winno niezwłocznie zostać przekazane do Biura Prezydenta Miasta celem dokonania dekretacji przez Prezydenta.

2. Pismo po zakwalifikowaniu go jako skargi winno zostać przekazane do Departamentu Kontroli i Monitoringu, który prowadzi dalsze postępowanie. Zgłoszenie winno odbywać się wyłącznie poprzez system EOD.

3. Komórki organizacyjne oraz w razie potrzeby miejskie jednostki organizacyjne zobowiązane są do udzielenia wyjaśnień i udostępnienia dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skargi pracownikowi zatrudnionemu na stanowisku ds. kontroli wewnętrznej w Departamencie Kontroli i Monitoringu. Projekt odpowiedzi na skargę przygotowuje pracownik na stanowisku ds. kontroli wewnętrznej, po zaakceptowaniu przez Dyrektora Departamentu Kontroli i Monitoringu przekazywany jest Prezydentowi celem akceptacji i podpisania.

4. Skargi wniesione do Prezydenta podlegają rejestracji w CRSiW prowadzonym w Departamencie Kontroli i Monitoringu. CRSiW prowadzony jest na każdy rok kalendarzowy i zawiera dane Wnoszącego, przedmiot skargi, uzasadnienie odpowiedzi, datę wpływu skargi oraz datę udzielenia odpowiedzi. Niezależnie od ewidencji skarg i wniosków prowadzonej przez Departament Kontroli i Monitoringu, komórki organizacyjne rejestrują pisma na zasadach ogólnych wynikających z obowiązującej instrukcji kancelaryjnej.

5. Skargi rozpatrywane są niezwłocznie nie dłużej niż w terminie jednego miesiąca od daty wpływu do Urzędu. W przypadku skarg, które wpłynęły e-mailem termin należy liczyć od daty wpływu na adres poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach przedłuża się termin udzielenia odpowiedzi wyznaczając nowy termin załatwienia sprawy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego. Nowy termin załatwienia sprawy wyznacza Prezydent, Wiceprezydent, bądź Sekretarz, Skarbnik lub Dyrektor Departamentu Kontroli i Monitoringu na mocy posiadanych upoważnień.

6. Odpowiedź na skargę jest doręczana przesyłką pocztową za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na wskazany przez Wnoszącego adres. Na pisemne żądanie Wnoszącego zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi jest doręczane elektronicznie z użyciem bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP).



7. W przypadku skargi, której rozpatrzenie i załatwienie nie należy do kompetencji Prezydenta powinna ona być niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni przekazana za pośrednictwem Departamentu Kontroli i Monitoringu właściwemu organowi, o czym powiadamia się Wnoszącego. Pismo o przekazaniu skargi podpisuje Prezydent, Wiceprezydent, Sekretarz, Skarbnik lub Dyrektor Departamentu Kontroli i Monitoringu na mocy posiadanych upoważnień. Powyższe skargi nie podlegają rejestracji w CRSiW.

8. W przypadku skargi na działania Prezydenta, gdy Przewodniczący Komisji skarg, wniosków i petycji zwróci się do Prezydenta z prośbą o udzielenie wyjaśnień, pisemne stanowisko oraz dokumentację niezbędną do rozpatrzenia skargi przygotowuje właściwa merytorycznie komórka organizacyjna – wskazana przez Prezydenta. Odpowiedź podpisuje Prezydent.

§ 8. 1. Ewidencję osób zgłaszających się do Prezydenta i Wiceprezydentów w sprawach skarg, wniosków i interwencji prowadzi pracownik zatrudniony na stanowisku ds. prowadzenia sekretariatu Prezydenta i Wiceprezydentów w Biurze Prezydenta Miasta.

2. Jeżeli wymaga tego temat spotkania uczestniczą w nim dyrektorzy komórek organizacyjnych, kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych, których sprawa dotyczy, bądź Sekretarz.

3. Ewidencję osób zgłaszających się do Sekretarza w sprawach skarg, wniosków i interwencji prowadzi pracownik Biura Prezydenta Miasta, a w przypadku Skarbnika ewidencja w sprawach skarg, wniosków i interwencji prowadzona jest przez pracownika Departamentu Skarbnika Miasta.

4. Przebieg spotkań odnotowywany jest w prowadzonych ewidencjach, o których mowa w ust. 1 i 3.

§ 9. Do dnia 31 stycznia każdego roku pracownik na stanowisku ds. kontroli wewnętrznej sporządza sprawozdanie ze skarg i wniosków złożonych w ubiegłym roku do Prezydenta, które zatwierdza Prezydent.

#### **Rozdział 4.**

§ 10. Do przyjęcia i rozpatrzenia wniosków stosuje się odpowiednio przepisy rozdziału 2 i rozdziału 3.

#### **Rozdział 5.**

##### **Postanowienia końcowe**

§ 11. W sprawach nieustalonych w niniejszym Regulaminie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002, Nr 5 poz.46) oraz przepisy wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie.

wz. PREZYDENTA MIASTA

*Janusz Nowak*  
WICEPREZYDENT



Załącznik  
do Regulaminu organizacji  
przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków  
przez Prezydenta Miasta Elbląg

## PROTOKÓŁ z ustnego przyjęcia skargi w dniu.....

.....  
(imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę)

.....  
(adres wnoszącego skargę )

### OPIS PRZEDMIOTU SKARGI: .....

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....

Dane osoby, podmiotu, którego skarga dotyczy:

.....  
(nazwa)

.....  
(dokładny adres)

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....  
(podpis wnoszącego skargę)

.....  
(imię, nazwisko, podpis i stanowisko służbowe  
przyjmującego skargę)

Administratorem Państwa danych osobowych jest Gmina Miasto Elbląg z siedzibą przy  
ul. Łączności 1, 82-300 Elbląg, reprezentowana przez: Prezydenta Miasta Elbląg.

1) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych,  
kontakt: tel. 55 239 33 28, e-mail: iod@umelblag.pl

2) Dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14  
czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia  
8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

3) Podawane dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji wskazanych w pkt. 2  
celów, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa.

4) Podanie danych osobowych jest obowiązkowe wynikające z przepisów prawa.

5) Posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania.

6) Posiadają Państwo prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych  
Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

DYREKTOR DEPARTAMENTU

*Joanna Belz*

wz. PREZYDENTA MIASTA

*Janusz Nowik*  
WICEPREZYDENT

### Uzasadnienie

Zarządzenie uwzględnia zmiany organizacyjne wynikające z postanowień Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Elblągu.

Zarządzenie nie rodzi skutków finansowych.

DYREKTOR DEPARTAMENTU

*Joanna Belz*

RADCA PRAWNY

*Anna Biliyj-Szymko*

OL-1457