

**ZARZĄDZENIE NR 12/05  
PREZYDENTA WROCŁAWIA  
z dnia 4 marca 2005 r.**

**w sprawie szczegółowego trybu postępowania ze skargami i wnioskami składanymi do  
Urzędu Miejskiego Wrocławia oraz organizacji przyjmowania klientów w ramach  
skarg i wniosków**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r., nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), § 3 ust.1 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), § 21 ust.1 pkt. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. z 1999 r. Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.) oraz § 38 ust. 6 Zarządzenia nr 3671/04 Prezydenta Wrocławia z dnia 1 września 2004 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego Wrocławia,

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1**

Zarządzenie reguluje szczegółowy tryb postępowania ze skargami i wnioskami składanymi do Urzędu Miejskiego Wrocławia, a także organizację przyjmowania klientów w ramach skarg i wniosków.

**§ 2**

Koordinacja zadań oraz monitorowanie obiegu dokumentacji związanej z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim Wrocławia należy do Zespołu ds. Skarg i Wniosków Wydziału Spraw Obywatelskich.

**§ 3**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Urzędu pisemnie, za pomocą telefaksu lub poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia.

**§ 4**

1. Skargi i wnioski wnoszone do Urzędu Miejskiego Wrocławia podlegają obowiązkowej rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków (CRSiW), prowadzonym przez Zespół ds. Skarg i Wniosków Wydziału Spraw Obywatelskich jako rejestr informatyczny.

2. Pracownik Urzędu Miejskiego Wrocławia, który otrzymał lub przyjął skargę (wniosek) złożoną ustnie do protokołu, przed przystąpieniem do jej merytorycznego rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie zarejestrować sprawę w CRSiW.

#### § 5

1. Zespół ds. Skarg i Wniosków, po nadaniu sprawie numeru w CRSiW, załatwia lub zleca sprawę do załatwienia właściwej komórce organizacyjnej Urzędu Miejskiego Wrocławia, bądź przekazuje zgodnie z właściwością jednostkom organizacyjnym Miasta lub innym właściwym organom.
2. Jeśli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne komórki organizacyjne Urzędu, zakres udziału każdej z nich w przygotowaniu odpowiedzi i sposób współdziałania wskazuje Dyrektor Wydziału Spraw Obywatelskich.
3. Komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego Wrocławia są zobowiązane do udzielania Zespołowi ds. Skarg i Wniosków wszelkich informacji i wyjaśnień, a także do udostępniania dokumentacji niezbędnej do załatwienia sprawy, będącej przedmiotem skargi lub wniosku.

#### § 6

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. 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 czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
3. W razie niezakończona skargi w terminie określonym w ust. 1 stosuje się odpowiednio przepisy art.36-38 kpa.
4. W razie niezakończona wniosku w terminie określonym w ust.1 stosuje się odpowiednio przepisy art. 245 kpa.

#### § 7

1. O sposobie załatwienia skargi (wniosku) należy powiadomić skarżącego (wnioskodawcę).
2. Kopię udzielonej odpowiedzi wraz z oryginałem skargi (wniosku) należy niezwłocznie przekazać Zespołowi ds. Skarg i Wniosków.
3. Pisma oraz dokumenty związane ze skargami i wnioskami komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego Wrocławia są zobowiązane przechowywać oddzielnie od innych spraw, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

#### § 8

1. Prezydent Wrocławia lub wyznaczony przez niego zastępca przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w środy, w godzinach od 15.30 do 17.00, w sali nr 204 II piętro w budynku Urzędu Miejskiego Wrocławia pl. Nowy Targ 1/8.
2. Obsługę organizacyjną (w tym zapisy) przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków rozpatrywanych przez Prezydenta Wrocławia prowadzi Zespół ds. Skarg i Wniosków.

## § 9

1. Uzgodnienia terminu spotkania klienta z Prezydentem Wrocławia dokonuje Zespół ds. Skarg i Wniosków, po uprzednim :

- 1) przedłożeniu przez klienta pism oraz ewentualnych dokumentów wskazujących na ostateczne rozstrzygnięcie sprawy przez merytorycznie właściwych członków Kierownictwa Urzędu;
- 2) wniesieniu skargi lub wniosku na piśmie lub ustnie do protokołu

2. Listę osób zapisanych do Prezydenta Wrocławia Zespół ds. Skarg i Wniosków przekazuje do Biura Prezydenta najpóźniej w przeddzień spotkania do godz. 13.00.

3. Odpowiedź na skargę (wniosek) przygotowuje lub zleca właściwym komórkom organizacyjnym Urzędu Zespół ds. Skarg i Wniosków zgodnie z dyspozycją Prezydenta Wrocławia.

## § 10

1. Wiceprezydenci Wrocławia, Sekretarz Miasta Wrocławia, Skarbnik Miasta Wrocławia, Dyrektorzy Departamentów oraz Dyrektorzy pozostałych komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego Wrocławia lub wyznaczone przez nich osoby przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w środy w godz. od 14.30 do 16.30.

2. Informacje o dniach i godzinach przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków powinny być wywieszane w widocznym miejscu w Urzędzie Miejskim Wrocławia.

3. Obsługę organizacyjną przyjęć (w tym zapisy) klientów w sprawach skarg i wniosków przez osoby wymienione w ust. 1 prowadzą wyznaczeni przez nich pracownicy nadzorowanych komórek organizacyjnych.

## § 11

1. Komórki organizacyjne Urzędu przedkładają w Zespole ds. Skarg i Wniosków roczną informację z rozpatrzonych skarg i wniosków wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Zarządzenia w terminie 15 dni po upływie okresu sprawozdawczego.

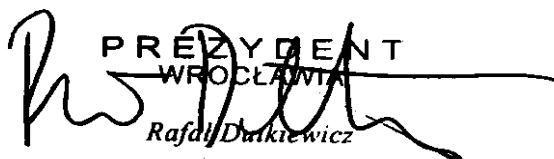
2. Zespół ds. Skarg i wniosków sporządza sprawozdanie zbiorcze w oparciu o nadesłane informacje o których mowa w ust. 1 oraz skargi i wnioski zarejestrowane w CRSiW.

## § 12

Wykonanie niniejszego Zarządzenia powierzam Dyrektorom komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego Wrocławia, a nadzór nad jego przestrzeganiem – Sekretarzowi Miasta Wrocławia.

## § 13

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
PREZYDENT  
WROCLAWIA  
Rafał Dąkiewicz



**Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....
- 5) .....

**Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków:**

- 1) .....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

**Na stronie ..... protokołu w wierszu .....  
skreślono wyrazy.....  
wpisano wyrazy.....**

**Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany .**

**Protokół sporządził(a):**

.....

**/imię, nazwisko i stanowisko służbowe/**

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

---

**\*) niepotrzebne skreślić**



Załącznik nr 2 do  
Zarządzenia nr 42/05  
Prezydenta Wrocławia  
z dnia 4 marca 2005 r.

**INFORMACJA DOTYCZĄCA WPŁYWU I SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG / WNIOSEKOW I\*  
ZA ROK .....**

Problematyka skarg / wniosków I*	Wpłynęło w okresie sprawozdawczym skarg / wniosków/	Skargi /wnioski/ wycofane przez klientów z rubr.3	Skargi /wnioski/ przekazane według właściwości z rubr.3	Skargi /wnioski/ załatwione ostatecznie z rubr.3	Skargi /wnioski/ przetartminowane z rubr.6	Skargi /wnioski/ w toku załatwiania z rubr.3
2	3	4	5	6	7	8
•						
Ogółem skarg / wniosków I*						

I\* / - niepotrzebne skreślić