

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka | Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji obywateli złożonych w trybie przewidzianym w Kodeksie postępowania administracyjnego | Wydanie 14 z dnia 01.02.2019 |
| In - 23 | Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Strona 1 |

OPIS POSTĘPOWANIA

Podstawa prawna:

- 1) Dział VIII - Skargi i wnioski z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2018, poz. 2096 ze zmianami), zwany dalej „Kodeksem”;
- 2) rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002, Nr 5, poz. 46) - dotyczy części I instrukcji.
- 3) ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. 2018, poz. 870) zwana dalej ustawą o petycjach - dotyczy części II instrukcji.

Część I – Rozpatrywanie skarg i wniosków mieszkańców

WEJŚCIE: skarga, wniosek

1. Wszystkie skargi i wnioski na piśmie wpływają do Prezydenta i są przez niego dekretowane do Sekretarza Miasta (oryginał) oraz do właściwego merytorycznie Zastępcy Prezydenta lub Skarbnika (kserokopia). Sekretarz dekretuje pismo do Wydziału Organizacyjnego – Referatu Organizacji i Kadr – Zespołu Organizacyjnego (zwany dalej „ZO”). Jeżeli skarga lub wniosek wpłynie do Urzędu w formie maila, ale brak będzie imienia i nazwiska wnioskodawcy, nadanie biegu sprawie uzależnione będzie od ich podania. Pracownik ZO informuje wnoszącego w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia maila na serwer Urzędu, na podany adres mailowy, o konieczności podania imienia i nazwiska. Do momentu uzupełnienia danych mail pozostawia się bez rozpoznania, zgodnie z art. 64 § 1 i 2 Kodeksu.
2. Wszystkie pisma noszące znamiona skargi bądź wniosku zaadresowane do komórki organizacyjnej i wpływające do niej bezpośrednio należy niezwłocznie przekazać do Prezydenta, który dekretuje sprawę w trybie określonym w pkt 1.
3. Pracownik ZO dokonuje rejestracji skargi lub wniosku w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, a następnie zakłada teczkę sprawy w segregatorze spraw bieżących. W przypadku ustnego zgłoszenia skargi lub wniosku pracownik ZO spisuje protokół przyjęcia sprawy i dokonuje tej samej procedury rejestracji oraz procedury z pkt 1.
4. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku pracownik ZO zwraca się o pisemne wyjaśnienie do komórki organizacyjnej merytorycznie właściwej dla rozpatrzenia skargi lub wniosku bądź rozpoczyna w ramach ZO proces przygotowania projektu odpowiedzi, prowadząc konsultacje z właściwymi merytorycznie komórkami organizacyjnymi Urzędu lub innymi instytucjami.
5. W przypadku skargi lub wniosku nie dotyczących działalności Urzędu pracownik ZO przygotowuje projekt pisma i przedstawia do podpisu osobie upoważnionej i zgodnie Kodeksem przekazuje sprawę właściwemu podmiotowi do rozpoznania, informując o tym fakcie zainteresowane osoby.
6. Skarga na pracownika miejskiej jednostki organizacyjnej, z wyjątkiem kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej dekretowana jest bezpośrednio do właściwego merytorycznie Zastępcy Prezydenta.
7. Skarga złożona na Prezydenta bądź na kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej zostaje

| | | |
|---|---|---|
| Autor dokumentu: | Zatwierdził merytorycznie: | Zatwierdził do użytkowania: |
| Agnieszka Kopera – Zespół Organizacyjny | Anna Kłys - Kierownik Referatu Organizacji i Kadr | Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ |

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka | Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji obywateli złożonych w trybie przewidzianym w Kodeksie postępowania administracyjnego | Wydanie 14 z dnia 01.02.2019 |
| In - 23 | Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Strona 2 |

niezwłocznie przekazana do Przewodniczącego Rady Miasta Płocka celem rozpatrzenia jej zgodnie z kompetencjami.

8. Pracownik ZO nadzoruje terminowość załatwiania sprawy. Na każdym wysłanym w sprawie piśmie powinna znajdować się pieczęć Kancelarii ogólnej z datą wysłania pisma.
9. Kierownik właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej przeprowadza postępowanie wyjaśniające i po konsultacji z radcą prawnym obsługującym daną komórkę organizacyjną, przygotowuje pisemne wyjaśnienia, które przekazuje do pracownika ZO. Kierownicy komórek organizacyjnych mają obowiązek udzielenia wszelkich wyjaśnień we wskazanym im terminie oraz przekazania do ZO informacji na piśmie oraz drogą elektroniczną, na adres: skargi@plock.eu.
10. Pracownik ZO przygotowuje projekt odpowiedzi lub w przypadku przesunięcia terminu odpowiedzi - pismo informujące zainteresowane strony o konieczności przesunięcia terminu, przedstawia je do podpisu upoważnionej osobie właściwej merytorycznie. Odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisuje Prezydent lub Zastępca Prezydenta, Sekretarz, Skarbnik oraz osoba upoważniona przez Prezydenta.
11. Kierownik komórki organizacyjnej ma obowiązek, w trakcie prowadzenia postępowania wyjaśniającego, poinformować pracownika, którego skarga lub wniosek dotyczy o pozytywnej lub negatywnej opinii na jego temat w przedmiotowej sprawie.
12. Dokumenty przechowywane są zgodnie z instrukcją kancelaryjną.
13. Zgodnie z art. 13 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych „RODO”) informujemy, że:
 - 1) administratorem przetwarzanych danych osobowych jest Gmina Miasto Płock, 09-400 Płock, pl. Stary Rynek 1;
 - 2) kontakt z inspektorem ochrony danych – iod@plock.eu;
 - 3) dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji skargi zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego oraz z rozporządzeniem Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
 - 4) odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa;
 - 5) dane osobowe przechowywane będą wiecześnie (akta kat. A zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt);
 - 6) każdy ma prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
 - 7) każdy ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
 - 8) podanie danych osobowych jest obowiązkowe na mocy rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

| | | |
|--|--|---|
| Autor dokumentu: Agnieszka Kopera – Zespół Organizacyjny | Zatwierdził merytorycznie: Anna Kłys - Kierownik Referatu Organizacji i Kadr | Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ |
|--|--|---|

| | | |
|---------------------|---|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka | Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji obywateli złożonych w trybie przewidzianym w Kodeksie postępowania administracyjnego | Wydanie 14 z dnia 01.02.2019 |
| In - 23 | Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Strona 3 |

WYJŚCIE: załatwienie skargi lub wniosku.
Część II – Rozpatrywanie petycji obywateli

WEJŚCIE: wniesienie petycji przez obywatela

1. Wszystkie petycje wnoszone na piśmie bądź za pomocą środków komunikacji elektronicznej wpływają do Prezydenta i są przez niego dekretowane do Sekretarza Miasta, który przekazuje je do Wydziału Organizacyjnego – Referatu Organizacji i Kadr – Zespołu Organizacyjnego (zwany dalej "ZO"). Natomiast petycje skierowane do Rady Miasta Płocka, Prezydent przekazuje do Wydziału Obsługi Rady Miasta.
 Petycja może być złożona w interesie podmiotu trzeciego za jego zgodą. Zgoda podmiotu trzeciego jest dołączana do petycji.
 Jeżeli petycja nie spełnia wymogów określonych w przepisach ustawy tzn. brak oznaczenia podmiotu wnoszącego petycję lub brak miejsca zamieszkania albo siedziby podmiotu wnoszącego petycję oraz adresu do korespondencji, pozostawia się petycję bez rozpatrzenia.
 Jeżeli petycja, nie spełnia wymogów określonych w art. 4 ust.1, ust. 2 pkt 3 lub 4 lub art. 5 ust. 1 lub 2 ustawy o petycjach, pracownik ZO przygotowuje projekt wezwania, w terminie 30 dni od dnia złożenia petycji, podmiot wnoszący petycję do uzupełnienia lub wyjaśnienia treści petycji w terminie 14 dni z pouczeniem, że petycja, której treść nie zostanie uzupełniona lub wyjaśniona, nie będzie rozpatrzona.
 Jeżeli Prezydent Miasta Płocka nie jest właściwy do rozpatrzenia wniesionej petycji, pracownik ZO przesyła ją niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni, właściwemu organowi zawiadamiając o tym wnoszącego petycję.
2. Pracownik ZO dokonuje rejestracji petycji w Rejestrze petycji oraz prowadzi ewidencję petycji i nadzór nad terminowością załatwiania spraw.
3. Rejestr petycji jest jawny - z wyłączeniem danych wnioskodawcy, chyba że podmiot wnoszący petycję lub podmiot w interesie którego petycja jest składana, wyrazi zgodę na ujawnienie jego danych w zakresie imienia i nazwiska albo nazwy.
4. Kierownik komórki organizacyjnej właściwej do rozpatrzenia petycji przekazuje do pracownika ZO informacje niezbędne do zamieszczenia w Rejestrze petycji.
5. Informacje wprowadzane są do Rejestru petycji przez pracownika ZO niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od daty wpływu petycji do Urzędu.
6. Rejestr petycji prowadzony jest w formie elektronicznej na stronie internetowej Urzędu przez pracownika ZO zgodnie z art. 8 ustawy o petycjach.
7. Pracownik ZO po zapoznaniu się z treścią petycji przekazuje sprawę do załatwienia komórce organizacyjnej właściwej merytorycznie, która przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji. Akta sprawy prowadzi właściwa komórka merytoryczna.
8. W przypadku, gdy petycja obejmuje swym zakresem właściwość kilku komórek organizacyjnych lub jednostek organizacyjnych miasta, petycję dekretuje pracownik ZO wskazując komórkę wiodącą oraz komórki współpracujące. Komórki współpracujące zobowiązane są do przekazania wiodącej komórce organizacyjnej informacji niezbędnych do terminowej realizacji petycji.
9. Zawiadomienie podmiotu wnoszącego petycję o sposobie jej załatwienia podpisuje Prezydent

| | | |
|---|---|---|
| Autor dokumentu: | Zatwierdził merytorycznie: | Zatwierdził do użytkowania: |
| Agnieszka Kopera – Zespół Organizacyjny | Anna Kłys - Kierownik Referatu Organizacji i Kadr | Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ |

| | | |
|---------------------|--|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka | Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji obywateli złożonych w trybie przewidzianym w Kodeksie postępowania administracyjnego | Wydanie 14 z dnia 01.02.2019 |
| In - 23 | Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Strona 4 |

- lub Zastępcą Prezydenta, Skarbnik, Sekretarz Miasta w zakresie swoich kompetencji.
10. Kopie zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji wraz z informacją o formie oraz dacie wysłania zawiadomienia właściwa komórka organizacyjna przekazuje niezwłocznie do pracownika ZO.
 11. Pracownik ZO raz w roku sporządza zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim i umieszcza ją na stronie internetowej Urzędu w terminie do 30 czerwca.
 12. Przy załatwianiu petycji należy stosować terminy zawarte w ustawie o petycjach.
 13. Dokumenty przechowywane są zgodnie z instrukcją kancelaryjną.
 14. Zgodnie z art. 13 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych „RODO”) informujemy, że:
 - 1) administratorem przetwarzanych danych osobowych jest Gmina Miasto Płock, 09-400 Płock, pl. Stary Rynek 1;
 - 2) kontakt z inspektorem ochrony danych – iod@plock.eu;
 - 3) dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji petycji zgodnie z ustawą o petycjach;
 - 4) odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa;
 - 5) dane osobowe przechowywane będą wieczyście (akta kat. A zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt);
 - 6) każdy ma prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
 - 7) każdy ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
 - 8) podanie danych osobowych jest obowiązkowe na mocy rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

WYJŚCIE: załatwienie petycji

| | | |
|--|--|---|
| Autor dokumentu: Agnieszka Kopera – Zespół Organizacyjny | Zatwierdził merytorycznie: Anna Kłys - Kierownik Referatu Organizacji i Kadr | Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ |
|--|--|---|