

Zarządzenie Nr 120/36/2023  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 15 maja 2023 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa oraz Procedury przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania petycji należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r., poz. 40 z późn. zm.), art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 z późn. zm.) i art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870),

zarządza się, co następuje:

§ 1

W Urzędzie Miasta Rzeszowa wprowadza się:

- 1) Procedurę przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa, w brzmieniu ustalonym w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia;
- 2) Procedurę przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania petycji należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa, w brzmieniu ustalonym w załączniku Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa do zapoznania się z treścią niniejszego zarządzenia i jego przestrzegania.
2. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Rzeszowa.

§ 3

Traci moc:

- 1) Zarządzenie Nr 57/2012 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 4 września 2012 r. w sprawie skarg i wniosków.
- 2) Zarządzenie nr 82/2017 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie obiegu dokumentów w Urzędzie Miasta Rzeszowa przy rozpatrywaniu petycji.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2023 r.

PREZYDENT MIASTA RZESZOWA  
*Konrad Fijołek*

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA, REJESTROWANIA, KOORDYNOWANIA  
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW NALEŻĄCYCH DO WŁAŚCIWOŚCI  
RADY MIASTA RZESZOWA I PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA**

§ 1

Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa.

§ 2

Rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Rzeszowa, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – Działu VIII Skargi i wnioski (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 z późn. zm.) oraz przepisami 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).

§ 3

1. Skargi i wnioski kierowane do Rady Miasta Rzeszowa, zwanej dalej Radą Miasta oraz Prezydenta Miasta Rzeszowa, zwanego dalej Prezydentem Miasta, można składać pisemnie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, sporządza się protokół według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są raz w tygodniu, w wyznaczonym dniu i godzinach. Informacje w tym zakresie umieszcza się w siedzibie Urzędu.

§ 4

1. Skargi i wnioski, których adresatem jest Rada Miasta, niezależnie od formy i miejsca ich złożenia w Urzędzie, podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym w formie elektronicznej przez Biuro Rady Miasta.
2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w Rejestrze Skarg i Wniosków – Dyrektor Biura Rady Miasta występuje niezwłocznie do Prezydenta Miasta lub do dyrektora właściwej jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Rzeszów, w celu udzielenia wyjaśnień.
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy zadań wykonywanych przez Prezydenta Miasta, Wydział Organizacyjno-Administracyjny, na podstawie uzyskanego stanowiska dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Urzędu, sporządza projekt wyjaśnień Prezydenta Miasta i po jego akceptacji niezwłocznie przekazuje go do Biura Rady Miasta.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy wykonywania zadań przez jednostkę organizacyjną Gminy Miasto Rzeszów, dyrektor tej jednostki przekazuje wyjaśnienia do Biura Rady Miasta.
5. Uzyskane wyjaśnienia dotyczące skargi lub wniosku, Dyrektor Biura Rady Miasta przekazuje do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta.

6. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku, Prezydent Miasta lub osoba przez niego upoważniona, powiadamia wnoszącego doręczając jednocześnie uchwałę Rady Miasta podjętą w sprawie.

#### § 5

1. Skargi i wnioski, których adresatem jest Prezydent Miasta, niezależnie od formy i miejsca ich złożenia w Urzędzie, podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym w formie elektronicznej przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny.
2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w Rejestrze Skarg i Wniosków – Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego występuje niezwłocznie do dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Urzędu, w celu udzielenia wyjaśnień.
3. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu są zobowiązani do udzielenia wszelkich informacji oraz udostępnienia dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku, Prezydent Miasta lub osoba przez niego upoważniona, powiadamia wnoszącego.

#### § 6

1. Biuro Rady Miasta:
  - 1) koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków kierowanych do Rady Miasta oraz przygotowuje projekty uchwał i powiadomień o sposobie załatwienia skarg lub wniosków;
  - 2) opracowuje, do dnia 31 stycznia każdego roku, zbiorczą informację dotyczącą załatwiania skarg i wniosków, należących do właściwości Rady Miasta za rok poprzedni, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Wydział Organizacyjno-Administracyjny:
  - 1) koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków kierowanych do Prezydenta Miasta oraz przygotowuje projekty zawiadomień o sposobie załatwienia skarg lub wniosków;
  - 2) opracowuje, do dnia 31 stycznia każdego roku, zbiorczą informację dotyczącą rozpatrywania skarg i wniosków, należących do właściwości Prezydenta Miasta za rok poprzedni, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

Załącznik nr 1  
do Procedury przyjmowania, rejestrowania,  
koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków  
należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa  
i Prezydenta Miasta Rzeszowa

Rzeszów, dnia .....

.....  
Oznaczenie organu

.....  
Adres

**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia ustnie wniesionej skargi/wniesionego wniosku**

Dnia ..... w Urzędzie Miasta Rzeszowa ..... stawił się /oznaczenie wnoszącego skargę lub wniosek w zakresie jego imienia, nazwiska oraz adresu zamieszkania/, który oświadczył, że wnosi ustnie skargę/wniosek w przedmiocie /określenie przedmiotu wnoszonej skargi lub wnoszonego wniosku/ o następującej treści:

.....  
(zwięzły opis sprawy)

Skarżący/Wnioskodawca załącza do protokołu następujące dokumenty:

1) .....

Protokół został odczytany wnoszącemu skargę/wniosek.

Protokół sporządzono w oparciu o przepis § 6 rozporządzenia Rady Ministrów z 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46), który stanowi, że "1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. 2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy".

.....  
(podpis przyjmującego skargę lub wniosek)

.....  
(podpis wnoszącego)

Załącznik nr 2  
do Procedury przyjmowania, rejestrowania,  
koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków  
należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa  
i Prezydenta Miasta Rzeszowa

**INFORMACJA DOTYCZĄCA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
NALEŻĄCYCH DO WŁAŚCIWOŚCI RADY MIASTA RZESZOWA/PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA<sup>1</sup>**

ZA ..... ROK

| Wyszczególnienie | Załatwiono w okresie sprawozdawczym |                     | Sposób załatwienia skargi/wniosku |         |            | Nieterminowe załatwienie** |           |           |
|------------------|-------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|---------|------------|----------------------------|-----------|-----------|
|                  | ogółem                              | we własnym zakresie | przekazano wg właściwości         | zasadne | bezzasadne | inny*                      | z rubr. 3 | z rubr. 4 |
| 1                | 2                                   | 3                   | 4                                 | 5       | 6          | 7                          | 8         | 9         |
| SKARGI           |                                     |                     |                                   |         |            |                            |           |           |
| WNIOSKI          |                                     |                     |                                   |         |            |                            |           |           |
| RAZEM            |                                     |                     |                                   |         |            |                            |           |           |

**UWAGA!**

W tabeli należy podać wyłącznie dane liczbowe.

Dodatkowo opisać:

\*

Jaki był inny sposób załatwienia skarg i wniosków (postępowanie administracyjne, a/a, udzielenie wyjaśnień ...), z podaniem liczby skarg i wniosków załatwionych w określony sposób (art. 233, art. 234 i art. 235 k.p.a).

\*\*

- Jakie były przyczyny niedotrzymania terminów przewidzianych w k.p.a. (art. 231, art. 237 § 1 i 2, art. 243, art. 244 k.p.a.).

- Czy zastosowany został tryb wynikający z art. 237 § 4 k.p.a.

- Czy w związku z nieterminowym załatwieniem skargi/wniosku pracownik podlegał odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa (art. 223 § 2 k.p.a.)

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA, REJESTROWANIA, KOORDYNOWANIA  
ROZPATRYWANIA PETYCJI NALEŻĄCYCH DO WŁAŚCIWOŚCI RADY MIASTA  
RZESZOWA I PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA**

**§ 1**

Wprowadza się szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania petycji należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa.

**§ 2**

Rozpatrywanie petycji w Urzędzie Miasta Rzeszowa, zwanym dalej Urzędem, odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870), a w zakresie nieunormowanym w ustawie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 z późn. zm.).

**§ 3**

1. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa, zwanej dalej Radą Miasta oraz Prezydenta Miasta Rzeszowa, zwanego dalej Prezydentem Miasta.
2. Petycje można złożyć w formie pisemnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej

**§ 4**

1. Petycje, których adresatem jest Rada Miasta, niezależnie od formy i miejsca ich złożenia w Urzędzie, podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Petycji prowadzonym w formie elektronicznej przez Biuro Rady Miasta.
2. Po zarejestrowaniu petycji w Rejestrze Petycji niezwłocznie zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa jej skan, datę złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.
3. W celu zasięgnięcia opinii w przedmiocie petycji Dyrektor Biura Rady Miasta występuje do Prezydenta Miasta.
4. Wydział Organizacyjno-Administracyjny, na podstawie uzyskanych wyjaśnień dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Urzędu lub dyrektora właściwej jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Rzeszów, sporządza projekt opinii Prezydenta Miasta i po jego akceptacji niezwłocznie przekazuje go do Biura Rady Miasta.
5. Uzyskaną opinię dotyczącą rozpatrywanej petycji, Dyrektor Biura Rady Miasta przekazuje do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miasta.
6. O sposobie załatwienia petycji, Prezydent Miasta lub osoba przez niego upoważniona, powiadamia wnoszącego doręczając jednocześnie uchwałę Rady Miasta podjętą w sprawie.

## § 5

1. Petycje, których adresatem jest Prezydent Miasta, niezależnie od formy i miejsca ich złożenia w Urzędzie, podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Petycji prowadzonym w formie elektronicznej przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny.
2. po zarejestrowaniu petycji w Rejestrze Petycji, niezwłocznie zamieszcza się w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa jej skan, datę złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu w interesie, którego petycja jest składana.
3. W celu sporządzenia stanowiska w przedmiocie petycji, Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego występuje do dyrektora właściwej komórki organizacyjnej Urzędu lub do dyrektora właściwej jednostki organizacyjnej Gminy Miasto Rzeszów.
4. Dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu oraz dyrektorzy jednostek organizacyjnych Gminy Miasto Rzeszów są zobowiązani do udzielenia wszelkich informacji oraz udostępnienia dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia petycji.
5. O sposobie załatwienia petycji, Prezydent Miasta lub osoba przez niego upoważniona, powiadamia wnoszącego.

## § 6

1. Biuro Rady Miasta:
  - 1) koordynuje rozpatrywanie petycji kierowanych do Rady Miasta oraz przygotowuje projekty uchwał i powiadomień o sposobie ich rozpatrzenia;
  - 2) aktualizuje informacje dotyczące rozpatrywania petycji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa;
  - 3) opracowuje, do dnia 30 czerwca każdego roku, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez Radę Miasta w roku poprzednim i po akceptacji Prezydenta Miasta lub osoby przez niego upoważnionej zamieszcza ją w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa.
2. Wydział Organizacyjno-Administracyjny:
  - 1) koordynuje rozpatrywanie petycji kierowanych do Prezydenta Miasta oraz przygotowuje projekty zawiadomień o sposobie ich rozpatrzenia;
  - 2) aktualizuje informacje dotyczące rozpatrywania petycji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa;
  - 3) opracowuje, do dnia 30 czerwca każdego roku, zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych przez Prezydenta Miasta w roku poprzednim i po akceptacji Prezydenta Miasta lub osoby przez niego upoważnionej, zamieszcza ją w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa.