Zarządzenie Nr 18 /20
Dyrektora Zarządu Inwestycji Miejskich
z dnia 13 sierpnia 2020 r.

w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji kierowanych do Zarządu Inwestycji Miejskich.

Na podstawie § 4 ust. 5 statutu Zarządu Inwestycji Miejskich, stanowiącego załącznik do uchwały Nr XXVI/650/16 Rady Miejskiej w Łodzi z dnia 9 marca 2016 r. w sprawie utworzenia i nadania statutu dla jednostki budżetowej o nazwie Zarząd Inwestycji Miejskich (Dz. Urz. Woj. Łódzkiego poz. 1431), zmienionej uchwałą Nr LX/1585/17 Rady Miejskiej w Łodzi z dnia 15 listopada 2017 r. (Dz. Urz. Woj. Łódzkiego poz. 5143), § 10 ust. 2 pkt 5 regulaminu organizacyjnego Zarządu Inwestycji Miejskich, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 4200/VIII/20 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 1 czerwca 2020 r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu organizacyjnego jednostki budżetowej o nazwie Zarząd Inwestycji Miejskich, art. 253 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695 i 1298) w związku z § 33 ust. 1 zarządzenia Nr 3488/VIII/20 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi oraz rozpatrywania petycji przez miejskie jednostki organizacyjne

zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustalam zasady przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji kierowanych do Zarządu Inwestycji Miejskich, zwanego dalej Zarządem.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

1) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Zarządu;
2) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury organizacyjnej Zarządu;
3) kierowniku komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć naczelnika wydziału lub innego wyznaczonego pracownika odpowiedzialnego za organizację i koordynację pracy komórki organizacyjnej;
4) k.p.a. – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.);

5) rozporządzeniu Rady Ministrów – należy przez to rozumieć rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
6) skargach i wnioskach – należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu k.p.a.;
7) ustawie o petycjach - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870);
8) petycjach – należy przez to rozumieć petycje w rozumieniu ustawy o petycjach;
9) rejestrze – należy przez to rozumieć rejestr skarg, wniosków i petycji prowadzony przez Zespół ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu;
10) wnioskodawcy – należy przez to rozumieć podmiot składający skargę, wniosek lub petycję.

§ 3. 1. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Zarządzie odbywa się zgodnie z przepisami k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie określonej w § 5 rozporządzenia Rady Ministrów, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej – również elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP.

2. Skargi i wnioski mogą być wniesione na formularzu skargi/wniosku wnoszonych pisemnie do Zarządu, stanowiącego załącznik Nr 1 do zarządzenia. Formularz wraz z klauzulą informacyjną dostosowaną do wymogów 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), zwanego dalej RODO, dostępne są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu oraz w kancelarii Centrum Usług Wspólnych.

3. Skargi i wnioski niewniesione na formularzu, o którym mowa w ust. 2, wymagają opatrzenia klauzulą informacyjną dostosowaną do wymogów RODO w pierwszym piśmie kierowanym do wnioskodawcy. Aktualna jej wersja jest dostępna na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu oraz w kancelarii Centrum Usług Wspólnych.

4. Skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu przyjmuje pracownik kancelarii Centrum Usług Wspólnych. Wzór protokołu, stanowi załącznik Nr 2 do zarządzenia. Protokół jest opatrzony klauzulą informacyjną, o której mowa w ust. 3.

5. W uzasadnionych przypadkach skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu mogą przyjmować pracownicy właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych.

6. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych zawartych w kierowanych do Zarządu skargach i wnioskach zgodna z treścią art. 13 RODO jest wywieszona w kancelarii Centrum Usług Wspólnych oraz zamieszczona na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu.

7. Skargi, wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnioskodawcy (anonim) pozostawia się bez rozpoznania, zgodnie z przepisem § 5 rozporządzenia Rady Ministrów.

§ 4. 1. W przypadku, gdy skarga dotyczy sprawy podlegającej rozpatrzeniu przez kilka komórek organizacyjnych, odpowiedź zbiorczą, tj. zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, opracowuje Zespół ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu, przy udziale właściwych komórek organizacyjnych.

2. W przypadku, gdy skarga dotyczy sprawy podlegającej rozpatrzeniu przez jedną komórkę organizacyjną, pracownik tej komórki przekazuje bezzwłocznie do Zespołu ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu jej kopię w celu wprowadzenia skargi do rejestru, a następnie – kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wraz z potwierdzeniem jego wysłania lub osobistego odbioru przez skarżącego w celu uwzględnienia zawiadomienia w rejestrze. Przepis § 6 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

3. W przypadku wpływu skargi, której rozpatrzenie nie należy do kompetencji Zarządu, pracownik komórki organizacyjnej, na którą skarga została zadekretowana przekazuje ją niezwłocznie właściwemu organowi, z zachowaniem terminów i zasad przewidzianych w przepisach k.p.a.

§ 5. 1. W przypadku, gdy wniosek dotyczy sprawy podlegającej rozpatrzeniu przez kilka komórek organizacyjnych, odpowiedź zbiorczą, tj. zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku, opracowuje Zespół ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu, przy udziale właściwych komórek organizacyjnych.

2. W przypadku, gdy wniosek dotyczy sprawy podlegającej rozpatrzeniu przez jedną komórkę organizacyjną, pracownik tej komórki przekazuje bezzwłocznie do Zespołu ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu jego kopię w celu wprowadzenia wniosku do rejestru, a następnie – kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia wniosku wraz z potwierdzeniem jego wysłania lub osobistego odbioru przez wnioskodawcę w celu uwzględnienia zawiadomienia w rejestrze.

3. W przypadku, gdy wniosek dotyczy sprawy podlegającej rozpatrzeniu przez jedną komórkę organizacyjną, zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku zostaje sporządzone

przez tę komórkę z zachowaniem terminów i zasad przewidzianych w przepisach k.p.a. oraz rozporządzenia Rady Ministrów, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W przypadku wpływu wniosku, którego rozpatrzenie nie należy do kompetencji Zarządu, pracownik komórki organizacyjnej, na którą wniosek został zadekretowany przekazuje go niezwłocznie właściwemu organowi, z zachowaniem terminów i zasad przewidzianych w przepisach k.p.a.

§ 6. 1. Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Zarządzie odbywa się zgodnie z przepisami ustawy o petycjach.

2. Petycje mogą być wnoszone w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

§ 7. 1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji opracowuje Zespół ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu, przy udziale innych komórek organizacyjnych, z zachowaniem terminów i zasad przewidzianych w przepisach ustawy o petycjach.

2. Pracownik Zespołu ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu wprowadza petycję do rejestru, a następnie bezzwłocznie przekazuje ją do Zespołu ds. Promocji i Komunikacji w Wydziale ds. Obsługi Zarządu, celem zamieszczenia jej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu.

3. Pracownik Zespołu ds. Promocji i Komunikacji w Wydziale ds. Obsługi Zarządu bezzwłocznie zamieszcza na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji wraz z podaniem daty jej złożenia oraz – w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie danych osobowych – imienia, nazwiska albo nazwy podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu w interesie którego petycja jest składana, a także na bieżąco aktualizuje informacje dotyczące przebiegu postępowania, w szczególności odnośnie zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu rozpatrzenia petycji.

§ 8. Skargi, wnioski i petycje wpływające do Zarządu podlegają dekretacji i oznaczeniu symbolem „S", „W" lub „P" przez Dyrektora, Zastępców Dyrektora oraz kierowników komórek organizacyjnych.

§ 9. Rejestr prowadzony jest przez Zespół ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu w postaci elektronicznej. Na koniec każdego roku kalendarzowego jest on drukowany i przechowywany w wersji papierowej.

§ 10. 1. Kierownicy komórek organizacyjnych nadzorują należyte i terminowe rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji przez podległych im pracowników.

2. Naczelnik Wydziału ds. Obsługi Zarządu kontroluje terminowość rozpatrywania zarejestrowanych skarg, wniosków i petycji.

§ 11. Kierownicy komórek organizacyjnych po rozpatrzeniu skargi, wniosku lub petycji są zobowiązani do dokonywania ich bieżącej analizy w celu likwidacji przyczyn skarg oraz ulepszenia i usprawnienia działalności kierowanych komórek organizacyjnych.

§ 12. 1. Komórki organizacyjne w terminie do dnia 5 stycznia roku następnego przekazują do Zespołu ds. Organizacyjnych w Wydziale Obsługi Zarządu *Roczne zestawienie wpływu i sposobu realizacji skarg i wniosków w komórce organizacyjnej*. Wzór zestawienia stanowi załącznik Nr 3 do zarządzenia.

2. Na podstawie zestawienia, o którym mowa w ust. 1, Naczelnik Wydziału ds. Obsługi Zarządu sporządza roczne zestawienie wpływu i sposobu realizacji skarg i wniosków w Zarządzie, które w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku przedkłada Dyrektorowi oraz do wiadomości Samodzielnemu Stanowisku ds. Audytu Wewnętrznego.

§ 13. 1. Zespół ds. Organizacyjnych w Wydziale ds. Obsługi Zarządu Podmiot corocznie, w terminie do dnia 30 czerwca, umieszcza na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu zbiorczą informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim. Informacja ta zawiera w szczególności dane dotyczące liczby, przedmiotu oraz sposobu załatwienia petycji.

§ 14. 1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi dotyczącej pracownika Zarządu podpisuje Dyrektor.

2. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg niewymienionych w ust. 1, wniosków i petycji podpisują:

1) Dyrektor – dotyczące działalności komórek organizacyjnych bezpośrednio przez niego nadzorowanych;
2) Zastępca Dyrektora – dotyczące działalności komórek organizacyjnych bezpośrednio przez niego nadzorowanych, na podstawie udzielonego pełnomocnictwa.

3. Zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji, obejmujących swoim zakresem zadania z zakresu administracji publicznej należące wyłącznie do Zarządu, podpisywane są pod klauzulą „z up. PREZYDENTA MIASTA ŁODZI".

§ 15. 1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

1) Dyrektor i Zastępcy Dyrektora – we wtorki w godzinach 13:00-15:00;
2) kierownicy komórek organizacyjnych – we wtorki, a w miarę możliwości – w ciągu całego czasu pracy Zarządu.

2. Jeżeli wtorek jest dniem wolnym od pracy, przyjęcia, o których mowa w ust. 1, ulegają przesunięciu na najbliższy dzień roboczy.

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków podlega wywieszeniu w widocznym miejscu w siedzibie Zarządu oraz umieszczeniu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zarządu.

§ 16. Traci moc zarządzenie Nr 23/18 Dyrektora Zarządu Inwestycji Miejskich z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do Zarządu Inwestycji Miejskich, zmienione zarządzeniami Dyrektora Zarządu Inwestycji Miejskich: Nr 48/18 z dnia 13 sierpnia 2018 r. i Nr 8/19 z dnia 15 lutego 2019 r.

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie z dnie podpisania.

Dyrektor
Zarządu Inwestycji Miejskich

Agnieszka Kowalewska-Wójcik

Załącznik Nr 1
do zarządzenia Nr /
Dyrektora Zarządu Inwestycji Miejskich
z dnia 2020 r.

FORMULARZ SKARGI/WNIOSKU WNOSZONYCH PISEMNIE DO ZARZĄDU INWESTYCJI MIEJSKICH (WZÓR)

Dane Skarżącego / Wnioskodawcy:

.....
imię i nazwisko
.....
adres zamieszkania

Zarząd Inwestycji Miejskich
ul. Piotrkowska 175
90-447 Łódź

SKARGA / WNIOSEK *

Treść skargi / wniosku *:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

* niepotrzebne skreślić

Załączniki:
1) .....
2) .....
3) .....

Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr /
Dyrektora Zarządu Inwestycji Miejskich
z dnia 2020 r.

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi / wniosku wniesionej (ego) ustnie * (wzór)

W dniu ..... 20..... r. w .....
nazwa jednostki

.....
Wnioskodawca
zamieszkały(a) w ..... ul. .....

wnosi ustnie do protokołu: skargę / wniosek *

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

** niepotrzebne skreślić*

Wnioskodawca dołącza do protokołu następujące załączniki:
1) .....
2) .....
3) .....

Wnioskodawca wskazuje na następujące dowody / wnosi o przesłuchanie następujących świadków: *

1) .....
2) .....
3) .....

** niepotrzebne skreślić*

Uwagi:

Na stronie .....protokołu w wierszu .....

- skreślono wyrazy .....

- wpisano wyrazy .....

Niniejszy protokół został odczytany Wnioskodawcy.

Protokół sporządził(a):

.....	.....
imię, nazwisko i stanowisko służbowe	podpis Wnioskodawcy/osoby przez niego upoważnionej*

* *niepotrzebne skreślić*

Załącznik Nr 3
do zarządzenia Nr /20
Dyrektora Zarządu Inwestycji Miejskich
z dnia 2020 r.

ROCZNE ZESTAWIENIE WPŁYWU I SPOSOBU REALIZACJI SKARG I WNIOSKÓW W KOMÓRCE ORGANIZACYJNEJ (WZÓR)

L.p.	SKARGI	Ilość
1.	Skargi pozostałe do załatwienia z poprzedniego okresu sprawozdawczego	
2.	Wpływ skarg w ..... r.	
3.	Ogółem do załatwienia w ..... r. (poz. 1 + poz. 2)	
4.	Skargi przekazane do załatwienia wg właściwości	
5.	Pozostało do załatwienia (poz. 3 - poz. 4)	
6.	Skargi załatwione w ..... r. (poz. 7 a, b, c)	
7.	Sposób załatwienia skarg: a) pozytywnie dla skarżącego, w tym: - zawinione przez pracowników UMŁ lub jednostki nadzorowanej, b) negatywnie dla skarżącego, c) w inny sposób (wymienić w jaki sposób - częściowo negatywnie/częściowo pozytywnie, sprawa zakończona ad acta - w przypadku, gdy wcześniej inna jednostka udzieliła odpowiedzi)	
8.	Skargi pozostałe do załatwienia na następny okres sprawozdawczy (poz. 5 - poz. 6)	

L.p.	WNIOSKI	Ilość
1.	Wnioski pozostałe do załatwienia z poprzedniego okresu sprawozdawczego	
2.	Wpływ wniosków w ..... r.	
3.	Ogółem do załatwienia w ..... r. (poz. 1 + poz. 2)	
4.	Wnioski przekazane do załatwienia wg właściwości	
5.	Pozostało do załatwienia (poz. 3 - poz. 4)	
6.	Wnioski załatwione w ..... r. (poz. 7 a, b, c)	
7.	Załatwiono ogółem: w tym: a) uwzględniono wniosek, b) załatwiono negatywnie, c) inny sposób załatwienia	
8.	Wnioski pozostałe do załatwienia na następny okres sprawozdawczy (poz. 5 - poz. 6)	

L.p.	LISTY (INTERWENCJE, ZAPYTANIA)	Ilość
1.	Pozostało z poprzedniego okresu sprawozdawczego	
2.	Wpływ w ..... r.	
3.	Ogółem (poz. 1 + poz. 2)	
4.	Przekazano do załatwienia wg właściwości	
5.	Pozostało do załatwienia (poz. 3 - poz. 4)	
6.	Załatwiono - udzielono odpowiedzi w ..... r.	
7.	Pozostało na następny okres sprawozdawczy (poz. 5 - poz. 6)	