

Zarządzenie nr 79/2024  
Prezydenta Miasta Włocławek  
z dnia 19 lutego 2024 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Włocławek.

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2023 r., poz.40, 572, 1463,1688).

zarządza się, co następuje:

§1.1. Określa się szczegółowe zasady i tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Włocławek.

2. Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Włocławek współpracują w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, zgodnie z właściwością merytoryczną.
3. Wydział Organizacyjno-Prawny i Kadr jest właściwą merytorycznie komórką organizacyjną do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Prezydenta Miasta Włocławek.
4. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr dokonują szczegółowej analizy treści wnoszonych skarg i wniosków z uwzględnieniem właściwości przy rozpatrywaniu skarg i wniosków, zgodnie z zasadami określonymi w art. 229 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r., poz. 775, z późn.zm.)
5. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr przekazują skarżącym lub wnioskodawcom informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 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) przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób.

§2. Ilekcć w zarządzeniu niniejszym mowa o:

- 1) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miasta Włocławek,
- 2) Prezydencie- należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Włocławek,
- 3) Zastępców Prezydenta – należy przez to rozumieć Zastępców Prezydenta Miasta Włocławek,
- 4) Sekretarzu Miasta- należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Włocławek,
- 5) Skarbniku Miasta- należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Włocławek,
- 6) komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć komórki organizacyjne Urzędu Miasta Włocławek,
- 7) Wydziale Organizacyjno-Prawnym i Kadr – należy przez to rozumieć Wydział Organizacyjno-Prawny i Kadr Urzędu Miasta Włocławek,
- 8) skardze- należy przez to rozumieć skargę w rozumieniu art. 227 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego,
- 9) wniosku – należy przez to rozumieć wniosek w rozumieniu art.241 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

§3.1 Prezydent i Zastępcy Prezydenta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków we wtorki, w godzinach 12:00-16: 30.

2. Prezydent i Zastępcy Prezydenta przyjmują obywateli także w innych sprawach.
3. Do przyjęć obywateli przez Prezydenta i Zastępców Prezydenta w innych sprawach stosuje się odpowiednio przepisy niniejszego zarządzenia.
4. Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, kierujący komórkami organizacyjnymi przyjmują obywateli w sprawach realizacji zadań Miasta.
5. Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta oraz Skarbnik Miasta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków, zgodnie z ustalonym podziałem zadań.
6. Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, kierujący komórkami organizacyjnymi przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków we wtorki w godzinach pracy Urzędu.
6. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w dniach i godzinach pracy Urzędu.
7. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr przyjmują zgłoszenia obywateli zainteresowanych spotkaniem z Prezydentem lub Zastępcami Prezydenta w dniach i godzinach pracy Urzędu.
8. Termin przyjęcia obywateli przez Prezydenta oraz Zastępców Prezydenta uzgadnia pracownik Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr.
9. Warunkiem przyjęcia obywatela przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta jest wykorzystanie drogi służbowej od pracownika merytorycznego po kierującego komórką organizacyjną.
10. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr ustalają czy obywatel zainteresowany spotkaniem z Prezydentem Miasta, Zastępcą Prezydenta wykorzystał drogę służbową.
11. Kierujący komórkami organizacyjnymi prowadzą ewidencję przyjętych obywateli w sprawach skarg i wniosków i w innych sprawach.
12. Z przyjęć, o których mowa w § 3 ust. 1 i 2 sporządza się protokół, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

**§4.1.** Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do Prezydenta ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Wydziale Organizacyjno-Prawnym i Kadr.

2. Rejestr skarg i wniosków zawiera dane osoby wnoszącej skargę/wniosek: imię i nazwisko, adres zamieszkania, krótki opis sprawy, sposób i termin załatwienia sprawy.
3. Skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do komórek organizacyjnych powinny być niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w ciągu 3 dni roboczych przekazane do Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr, w celu dalszego prowadzenia sprawy.
4. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr mogą w trakcie postępowania wyjaśniającego żądać od komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Włocławek oraz miejskich jednostek organizacyjnych wyjaśnień niezbędnych do załatwienia sprawy.
5. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Prezydent lub upoważniony pracownik.
6. Jeżeli przedmiot sprawy dotyczy kilku komórek organizacyjnych Urzędu, Wydział Organizacyjno-Prawny i Kadr jest komórką, która prowadzi postępowanie i udziela odpowiedzi.
7. Pracownicy Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr dokonują okresowych analiz przedmiotu i terminu składanych skarg i wniosków oraz przedkładania tych analiz corocznie do dnia 31 marca Sekretarzowi Miasta.
8. Kierujący komórkami organizacyjnymi przekazują:
  - a) terminowo wyjaśnienia na skargi, wnioski do Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr,
  - b) wnikliwie i rzetelnie wyjaśniają stan faktyczny i prawny dotyczący zgłoszonych skarg i wniosków,

c) w przypadkach skarg uznanych za zasadne informują Wydział Organizacyjno-Prawny i Kadr o podjętych działaniach zmierzających do usunięcia nieprawidłowości.

d) w przypadkach wniosków uznanych za zasadne informują, o podjętych działaniach zmierzających do zrealizowania wniosku.

9. W przypadku skarg i wniosków anonimowych podejmowane są czynności w ramach kontroli zarządczej mające na celu wyjaśnienie ich zasadności.

10. Jeżeli skarga, wniosek została złożona do Rady Miasta Włocławek, która zwróciła się do Prezydenta Miasta o przedstawienie stanowiska w sprawie, to sprawa przekazywana jest bezpośrednio przez Wydział Organizacyjno-Prawny i Kadr do realizacji właściwej komórce merytorycznej, która zobowiązana jest do przekazania Radzie Miasta Włocławek stanowiska w sprawie z jednoczesnym przekazaniem do Wydziału Organizacyjno-Prawnego i Kadr jednego egzemplarza wyjaśnień udzielonych Radzie Miasta Włocławek.

**§5** Zarządzenie niniejsze nie dotyczy skarg i wniosków do rozpatrywania których właściwa jest Rada Miasta Włocławek.

**§6.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu stosuje się odpowiednio przepisy:

1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r., poz. 775, z późn.zm.)

2) 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)

**§7** Traci moc Zarządzenie nr 240/09 Prezydenta Miasta Włocławek z dnia 31 grudnia 2009 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zmienione Zarządzeniem nr 13/2011 Prezydenta Miasta Włocławek z dnia 10 lutego 2011 r.

**§8** Wykonanie zarządzenia powierza się kierującym komórkami organizacyjnymi.

**§9** Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Włocławek

**§10.1.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

2. Zarządzenie podlega podaniu do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Włocławek.

PREZYDENT MIASTA

dr Marek Wojtkowski

Przewodnicząca  
Pole Wydziału  
Regulacyjnym

RADCA PRAWNY

mgr Anna Konińska  
Tf. 111 - 186

nr. 02.2016

Załącznik  
do zarządzenia nr 79/2024  
Prezydenta Miasta Włocławek  
z dnia 19 lutego 2024 r.

PROTOKÓŁ  
Z USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI - WNIOSKU – INNEJ SPRAWY

W dniu .....do Urzędu Miasta Włocławek, zgłosił/a się  
Pan/Pani .....  
zamieszkały(a).....  
i przedstawiła ustnie skargę\*/wniosek\*/inną sprawę\* następującej treści:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Protokół niniejszy został odczytany wnoszącemu.  
Do skargi\*/wniosku\*/ innej sprawy\* dołączono  
.....  
.....  
.....

Informacja o przetwarzania danych osobowych dla wnoszącego str. 2.  
Protokół sporządził

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

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

\*) właściwe podkreślić

Obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 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) dla osoby składającej wniosek/skargę	
Tożsamość Administratora	Gmina Miasto Włocławek, reprezentowana przez Prezydenta Miasta Włocławek
Dane kontaktowe administratora	Z administratorem – Prezydentem Miasta Włocławek, może Pani/Pan skontaktować się: - pod adresem email: <a href="mailto:poczta@um.wloclawek.pl">poczta@um.wloclawek.pl</a> - na nr telefonu: (54) 411 40 00 nr fax: (54) 411 36 00 lub pisemnie pod adresem Zielony Rynek 11/13, 87-800 Włocławek
Dane kontaktowe inspektora ochrony danych	Z inspektorem może Pani/Pan skontaktować się - pod adresem e mail: <a href="mailto:iod@um.wloclawek.pl">iod@um.wloclawek.pl</a> - na nr telefonu: (54) 414 42 69 - lub pisemnie na adres administratora danych Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
Cele przetwarzania	Wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze - rozpatrzenie wniosku/ skargi.
Podstawa prawna	Obowiązek prawny wynikający z przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
Odbiorcy danych	Archiwum państwowe, Operator pocztowy, inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Gminą Miasto Włocławek przetwarzają dane osobowe, dla których Administratorem jest Prezydent Miasta Włocławek.
Przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej	Nie dotyczy
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po tym czasie do celów archiwalnych będą przechowywane wieczyście.
Prawa podmiotów danych	Osoby, których dane są przetwarzane, mają prawo do: a) dostępu do danych osobowych, b) żądania sprostowania danych osobowych, c) usunięcia danych osobowych, d) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, e) przenoszenia danych, f) sprzeciwu wobec przetwarzania danych - w granicach określonych w Rozdziale III ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego	Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzasadnione jest, że Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są przez administratora niezgodnie z przepisami prawa.
Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych	Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe i wynika z przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Niepodanie danych osobowych w zakresie wymaganym przepisami spowoduje pozostawienie wniosku/skargi bez rozpoznania.
Informacja o automatycznym przetwarzaniu danych	Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, ale nie będą profilowane, tj. dane osobowe konkretnej osoby nie będą analizowane w taki sposób, aby stworzyć dokładny opis jej preferencji i cech.

## Uzasadnienie

Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego organy samorządu terytorialnego rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości. Organy samorządu terytorialnego obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach, uwzględniając potrzeby mieszkańców. Celem usprawnienia i ułatwienia rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków uzasadnionym jest uregulowanie trybu i zasad organizacji przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków. Zarządzeniem nr 240/09 z dnia 31 grudnia 2009 r. Prezydent Miasta Włocławek ustalił zasady przyjmowania skarg i wniosków oraz zasady przyjmowania obywateli we wszelkich sprawach.

Jednakże mając na uwadze konieczność dostosowania organizacji przyjęć skarg i wniosków do potrzeb mieszkańców oraz wypełnienie wytycznych Kujawsko – Pomorskiego Wojewody z dnia 21 listopada 2021 r. uzasadnionym jest zmiana wyżej wymienionego aktu i wydanie niniejszego zarządzenia.

  
SEKRETARZ MIASTA  
Wiesława Konopczyńska