**Tekst ujednolicony**zarządzenia nr 133/2020 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 lutego 2020 r. w sprawie w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami, uwzględniający zmiany wynikające z zarządzenia nr 1247/2020 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 15 października 2020 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami.

# ZARZĄDZENIE Nr 133/2020 PREZYDENTA MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY z 5 lutego 2020 roku w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713i 1378), zarządza się, co następuje:

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

**§ 1.** Ustala się sposób postępowania w zakresie przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji.

**§ 2.** 1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

* 1. **CRSiW** – rozumie się przez to Centralny Rejestr Skarg i Wniosków;
  2. **WSW** – rozumie się przez to Wydział Skarg i Wniosków – komórkę organizacyjną w Biurze Kontroli Urzędu m.st. Warszawy;
  3. **kierowniku komórki** – rozumie się przez to dyrektora biura Urzędu m.st. Warszawy, burmistrza dzielnicy, Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy oraz ich zastępców;
  4. **koordynatorach** – rozumie się przez to pracowników biur lub urzędów dzielnic współpracujących z WSW przy koordynowaniu rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
  5. **miejskich jednostkach organizacyjnych** – rozumie się przez to jednostki budżetowe i samorządowe zakłady budżetowe m.st. Warszawy, instytucje kultury, których organizatorem jest m.st. Warszawa oraz samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej, dla których m.st. Warszawa jest podmiotem tworzącym;

**§ 3.** 1 Kierownik komórki wyznacza nie więcej niż dwóch koordynatorów.

2. Kierownik komórki przekazuje Dyrektorowi Biura Kontroli wykaz koordynatorów, zawierający dane osobowe (imię, nazwisko, stanowisko) i kontaktowe (numer telefonu, adres poczty elektronicznej), a także informuje o każdorazowej zmianie tych danych.

3. Wykaz koordynatorów jest publikowany na PortUM.

**§ 4.** 1. Koordynatorzy niezwłocznie:

* 1. zgłaszają skargi lub wnioski do zarejestrowania w CRSiW;
  2. zgłaszają petycje do WSW w celu publikacji na stronie internetowej Urzędu;
  3. ustalają kierownika komórki lub kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej właściwego do załatwienia skargi, wniosku lub petycji w przypadku, gdy kierownik komórki, do którego wpłynęły nie jest właściwy do ich rozpatrzenia;
  4. ustalają organ właściwy do załatwienia skargi, wniosku lub petycji w przypadku, gdy Prezydent nie jest właściwy do ich rozpatrzenia;
  5. przekazują do WSW dokumentację związaną z rozpatrywaną skargą lub wnioskiem, w szczególności zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo inny dokument świadczący o zakończeniu sprawy wraz z informacją o sposobie ich załatwienia, zawiadomienie o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia sprawy oraz notatkę służbową o przyczynach załatwienia skargi lub wniosku po terminie;
  6. przekazują do WSW dokumentację związaną z rozpatrywaną petycją, mającą istotne znaczenie dla przebiegu postępowania.

2. Przekazywanie dokumentów do WSW odbywa się w formie elektronicznej:

1. w sprawach skarg i wniosków w postaci pliku pdf;
2. w sprawach petycji w postaci pliku pdf łącznie z plikiem o tożsamej treści w wersji edytowalnej.

**§ 5**.1.Zgłoszenie skargi lub wniosku do zarejestrowania odbywa się poprzez wysłanie maila do WSW zawierającego informacje o dacie wpływu pisma do Urzędu, danych skarżącego lub wnioskodawcy (imię i nazwisko lub nazwa, adres lub siedziba), wstępnej kwalifikacji pisma (skarga lub wniosek), przedmiocie skargi lub wniosku, komórce merytorycznej realizującej sprawę, ewentualnie komórce organizacyjnej, miejskiej jednostce organizacyjnej lub organie do których skarga lub wniosek będą przekazane. Do maila załącza się plik pdf z cyfrowym odwzorowaniem skargi lub wniosku.

2. W przypadku wątpliwości czy dane pismo jest skargą bądź wnioskiem, koordynator przesyła mailowo do WSW cyfrowe odwzorowanie pisma w pdf formacie wraz z informacjami potrzebnymi do kwalifikacji sprawy (okoliczności faktyczne i prawne).

3. WSW dokonuje kwalifikacji pisma i ewentualnej rejestracji. O kwalifikacji pisma WSW niezwłocznie, w formie elektronicznej, informuje koordynatora.

**§ 6.**Do obowiązków wszystkich pracowników Urzędu należy:

1. przyjęcie ustnie wniesionej skargi lub wniosku do protokołu sporządzonego według wzoru określonego w załączniku nr 1;
2. niezwłoczne przekazanie protokołu oraz pozostałej dokumentacji właściwemu koordynatorowi w celu podjęcia czynności z § 4.

**§ 7.** Do zakresu działania WSW należy:

1. udzielanie wyjaśnień i wytycznych w sprawach skarg, wniosków i petycji;
2. wstępna analiza skarg, wniosków i petycji w celu dalszego procedowania;
3. bieżąca analiza skarg, wniosków i petycji i w przypadku podejrzenia naruszenia prawa lub podejrzenia popełnienia przestępstwa niezwłoczne poinformowanie Dyrektora Biura Kontroli lub Zastępcy Dyrektora Biura Kontroli nadzorującego pracę WSW;
4. sporządzanie dla kontrolerów Biura Kontroli informacji do analiz przedkontrolnych dotyczących wniesionych skarg, wniosków i petycji w zakresie przedmiotu kontroli;
5. opracowywanie dokumentów w celu złożenia zawiadomienia do właściwych organów, w tym sporządzenie projektu zawiadomień o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa;
6. koordynowanie obiegu korespondencji i terminowego rozpatrywania spraw związanych z załatwianiem skarg, wniosków i petycji;
7. koordynowanie obiegu korespondencji związanej z przekazywaniem wyjaśnień Prezydenta w sprawach skargi, wniosków i petycji rozpatrywanych przez inne organy;
8. przygotowywanie kwartalnych i rocznych zestawień analitycznych i statystycznych w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg, wniosków i petycji;
9. prowadzenie Punktu Informacji Skargowej zajmującego się bezpośrednią obsługą mieszkańców w zakresie skarg, wniosków i petycji;
10. prowadzenie CRSiW;
11. publikowanie na stronie internetowej Urzędu informacji o przyjętych petycjach;
12. powadzenie postępowań skargowych zgodnie z kompetencją wyrażoną w § 13.

## Rozdział 2 Przyjmowanie skarg i wniosków

**§ 8**. Każda komórka organizacyjna umieszcza informacje o tym, gdzie można złożyć skargę lub wniosek w widocznym miejscu.

**§ 9.**1. W CRSiW rejestruje się skargi i wnioski bez względu na miejsce ich złożenia w Urzędzie, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Zarejestrowaniu w CRSiW nie podlegają skargi lub wnioski, przekazane do Prezydenta m.st. Warszawy w trybie określonym w § 9 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), a także skargi i wnioski adresowane bezpośrednio do Rady m.st. Warszawy oraz rad dzielnic.

3. Naczelnik WSW może wykreślić wpis z CRSiW w szczególności na uzasadniony wniosek właściwego do rozpatrzenia sprawy kierownika komórki.

**§ 10.** 1. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania, po uprzednim poinformowaniu drogą elektroniczną skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Skargi i wnioski, o których mowa w ust. 1, podlegają rejestracji w CRSiW.

## Rozdział 3 Rozpatrywanie skarg i wniosków

**§** **11.** 1. Skargi na pracowników Urzędu rozpatruje kierownik komórki, z zastrzeżeniem ust. 2 6.

2. Skargi na kierowników komórek rozpatrywane są przez Prezydenta albo przez zastępcę Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Magistratu lub Dyrektora Koordynatora w sprawach należących do ich zakresów działania wynikających z przepisów prawa i z zadań powierzonych przez Prezydenta z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.

3. Skargi na zastępców dyrektorów biur rozpatruje odpowiednio właściwy dyrektor biura.

4. Skargi na zastępcę kierownika Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy rozpatruje Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy.

5. Skargi na zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Magistratu, Dyrektorów Koordynatorów, dyrektorów nadzorowanych biur, Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy, pracowników zatrudnionych na stanowisku radcy prawnego rozpatruje Prezydent.

6. Skargi na pełnomocników reprezentujących m.st. Warszawę we wspólnotach mieszkaniowych rozpatruje burmistrz.

7. Prezydent, zastępca Prezydenta, Sekretarz, Skarbnik, Dyrektor Koordynator, Dyrektor Magistratu lub Dyrektor Biura Kontroli może wskazać inny sposób załatwienia skargi.

**§ 12**. Kierownika komórki lub kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej właściwego do rozpatrzenia wniosku wyznacza się na podstawie przedmiotu wniosku.

**§** **13.** WSW może przejąć do prowadzenia każde postępowanie skargowe z wyjątkiem spraw określonych w § 16 ust. 1 i 2.

**§** **14.** 1.Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przed skierowaniem do podpisu, jest przekazywany w formie elektronicznej (wersja edytowalna) do WSW w terminie nie krótszym niż 5 dni roboczych przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy.

2. WSW może wystąpić do komórki merytorycznej o dodatkowe wyjaśnienia lub informacje oraz o dokonanie korekty projektu odpowiedzi.

3. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku może być przedstawiony do podpisu po otrzymaniu potwierdzenia z WSW , że jest zgodny z przepisami określającymi procedurę rozpatrywania skarg i wniosków.

**§** **15.** 1. W przypadku skarg rozpatrywanych przez Prezydenta, Zastępcę Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Koordynatora, Dyrektora Magistratu projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wraz z dokumentacją niezbędną do załatwienia skargi przedkłada się do podpisu w terminie nie krótszym niż 5 dni roboczych przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy wraz z pismem przewodnim wskazującym ustawowy termin załatwienia sprawy. O przekazaniu projektu do podpisu powiadamia się w formie elektronicznej WSW.

2. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi przygotowywany w urzędzie dzielnicy jest przekazywany do podpisu za pośrednictwem dyrektora właściwego merytorycznie biura w terminie umożliwiającym dochowanie terminu, o którym mowa w ust. 1.

3. Przepisy § 14 ust. 3 oraz § 24 stosuje się odpowiednio.

## Rozdział 4 Rozpatrywanie skarg a inne procedury

**§ 16.** 1 Jeżeli ze wstępnej analizy wniesionej skargi wynika, że odnosi się ona do sprawy indywidualnej będącej przedmiotem postępowania administracyjnego lub której tryb postępowania regulują odrębne przepisy, sprawę przekazuje się do odpowiedniej komórki organizacyjnej.

2. Skarga złożona przez stronę postępowania w sprawie, która jest lub była przedmiotem postępowania jest rozpatrywana w ramach tego postępowania i w oparciu o przepisy właściwe dla sprawy której dotyczy.

3. Informacja o kwalifikacji skargi w ramach postępowania jest przekazywana do skarżącego oraz do WSW.

4. Skarga złożona przez osobę nie będącą stroną postępowania podlega ocenie pod kątem znaczenia dla postępowania i może zostać włączona do jego akt jako materiał istotny dla sprawy. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.

## Rozdział 5 Przekazywanie skarg i wniosków według właściwości

**§** **17.** 1. W przypadku stwierdzenia braku właściwości Prezydenta do rozpatrzenia skargi lub wniosku, kierownik komórki przekazuje skargę lub wniosek do właściwego organu.

2. O przekazaniu skargi na kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej do właściwego organu informuje się kierownika komórki nadzorującej tej jednostkę.

3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, sprawę będącą w zakresie właściwości Prezydenta m.st. Warszawy rozpatruje się zgodnie z niniejszym zarządzeniem, a pozostałe sprawy przekazuje się niezwłocznie innym organom w odpisie.

4. Skargi lub wnioski, o których mowa w ust. 3, podlegają zarejestrowaniu w CRSiW pod odrębnymi numerami.

**§ 18**. 1. Skargi na działanie lub zaniechanie pracowników miejskich jednostek organizacyjnych przekazuje się ich kierownikom.

2. O przekazaniu skargi do kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej informuje się Radę m.st. Warszawy albo właściwą radę dzielnicy oraz kierownika komórki nadzorującej miejską jednostkę organizacyjną i skarżącego.

3. Skargi na działanie lub zaniechanie pracowników miejskich jednostek organizacyjnych, które nie świadczą usług na platformie ePUAP złożone do Urzędu za pośrednictwem platformy ePUAP wraz z żądaniem dostarczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi za pośrednictwem platformy ePUAP, przekazuje się za pośrednictwem kierownika komórki nadzorującej miejską jednostkę organizacyjną, który jest właściwy do prowadzenia korespondencji elektronicznej ze skarżącym.

## Rozdział 6 Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku

**§ 19**. Postępowanie w sprawach skarg ma na celu rzetelne wyjaśnienie okoliczności będących przyczynami skargi i dokonanie oceny zasadności podniesionych przez skarżącego zarzutów.

**§ 20**. Postępowanie w sprawach wniosków ma na celu dokonanie zasadności podniesionych przez wnioskodawcę postulatów.

**§ 21**. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do treści zarzutów przedstawionych w skardze lub postulatów przedstawionych we wniosku.

**§ 22.** 1.Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządzone w formie pisemnej doręcza się skarżącemu lub wnioskodawcy przesyłką za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządzone w formie dokumentu elektronicznego doręcza się skarżącemu lub wnioskodawcy za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP).

**§ 23.** W przypadku stwierdzenia w toku postepowania skargowego nieprawidłowości, kierownik komórki, wraz z przekazaniem cyfrowego odwzorowania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, informuje WSW o podjętych działaniach dyscyplinujących i naprawczych.

**§ 24.** 1. W razie niemożności załatwienia skargi w terminie, kierownik komórki zawiadamia skarżącego o nowym terminie na wzorze określonym w załączniku nr 2.

2. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie, kierownik komórki zawiadamia wnioskodawcę o nowym terminie na wzorze określonym w załączniku nr 3.

3. Przepisy § 22 stosuje się odpowiednio.

## Rozdział 7 Rozpatrywanie petycji

**§ 25.** Do rozpatrywania petycji stosuje się odpowiednio przepisy § 12, § 30 ust. 3, § 31.

**§ 26.** W przypadku stwierdzenia braku właściwości Prezydenta, kierownik komórki przekazuje petycję do właściwego organu.

**§ 27.** 1. W razie niemożności załatwienia petycji w terminie kierownik komórki właściwy do załatwienia petycjizawiadamia podmiot wnoszący petycję o nowym terminie na wzorze określonym w załączniku nr 4.

2. Kierownik komórki właściwy do załatwienia petycji może zarządzić łączne rozpatrzenie petycji zakwalifikowanej jako petycja wielokrotna. Wzory ogłoszeń w sprawie określa załącznik nr 5 i 6.

## Rozdział 8 Skargi złożone ponownie

**§ 28.** 1. Skarga złożona ponownie w tej samej sprawie, a po otrzymaniu przez skarżącego zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi poprzedniej, rozpatrywane są przez Prezydenta albo przez zastępcę Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Magistratu lub Dyrektora Koordynatora w sprawach należących do zakresów ich działań wynikających z przepisów prawa i z zadań powierzonych przez Prezydenta, z uwzględnieniem § 15.

**§ 29**. 1. Kierownik komórki może podtrzymać poprzednie stanowisko bez zawiadamiania skarżącego w przypadku gdy poprzednia skarga została uznana za bezzasadną, a po przeprowadzeniu ponownej analizy nie stwierdza się nowych okoliczności w sprawie oraz w treści poprzedniego zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi zawarto pouczenie z art. 239 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1629, 2096, Dz. U. z 2019 r. poz. 60, 730, 1133, 2196).

2. Podtrzymanie stanowiska w sprawie skargi, bez powiadamiania skarżącego, następuje w formie notatki służbowej zaakceptowanej przez dyrektora właściwego biura lub jego zastępcę po zapoznaniu się z aktami sprawy. Cyfrowe odwzorowanie notatki służbowej w formacie pdf przekazuje się niezwłocznie do WSW.

## Rozdział 9 Koordynacja skarg i wniosków wielowątkowych

**§** **30.** 1. Jeżeli skarga dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy przez kierowników różnych komórek (skarga wielowątkowa)*,* ustala się następujący sposób postępowania:

1. komórka, która jako pierwsza przyjęła skargę, podejmuje czynności wynikające z § 4 ust. 1 pkt 1;
2. po analizie treści skargi przekazanej zgodnie z pkt. 1 WSW wskazuje kierownika komórki właściwego do rozpatrzenia skargi (kierownik komórki wiodącej);
3. pozostali kierownicy komórek, których skarga dotyczy (kierownicy komórek współpracujących) przygotowują dokumentację niezbędną do załatwienia skargi i przekazują wyjaśnienia w formie elektronicznej i papierowej do kierownika komórki wiodącej;
4. kierownik komórki wiodącej po otrzymaniu wyjaśnień od kierownika komórki współpracującej przygotowuje i przedstawia projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi do podpisu Prezydentowi, Zastępcy Prezydenta, Sekretarzowi lub  Skarbnikowi, Dyrektorowi Koordynatorowi, Dyrektorowi Magistrat;
5. komórka wiodąca przesyła zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi skarżącemu;
6. w przypadku niemożności załatwienia skargi w terminie, kierownik komórki wiodącej podejmuje czynności, o których mowa w § 24.

2. WSW może wskazać inny sposób postępowania ze skargami niż określony w ust. 1.

3. Sposób postępowania z wnioskami dotyczącymi spraw, które pozostają w zakresie właściwości kierowników różnych komórek (wnioski wielowątkowe) określa WSW.

## Rozdział 10 Przekazywanie wyjaśnień do Rady m.st. Warszawy, rad dzielnic lub innych organów

**§** **31.** 1. W przypadku, gdy Rada m.st. Warszawy lub inne organy właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku przekażą do Prezydenta kopię skargi lub wniosku z prośbą o przedstawienie wyjaśnień w sprawie, kierownik komórki, wskazany przez WSW, przygotowuje niezbędne wyjaśnienia w sprawie i przedkłada projekt odpowiedzi do podpisu odpowiednio Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Koordynatora, Dyrektora Magistratu nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania korespondencji.

2. Członkowie zarządu dzielnicy przedkładają dokumentację, o której mowa w ust. 1, za pośrednictwem dyrektora właściwego merytorycznie biura.

3. Wyjaśnienia przekazywane do innych organów powinny zawierać:

1. wskazanie czy skarga lub wniosek są zasadne, bądź bezzasadne wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym stanowiska;
2. dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy.

4. Przepisy § 14 ust.1-3 stosuje się odpowiednio.

5. W przypadku, gdy rada dzielnicy przekaże do zarządu dzielnicy kopię skargi lub wniosku z prośbą o przedstawienie wyjaśnień w sprawie, wyjaśnienia przekazuje się radzie dzielnicy w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty otrzymania korespondencji

## Rozdział 11 Przyjmowanie mieszkańców w sprawach skarg i wniosków

**§ 32.** 1. Zobowiązuje sięZastępców Prezydenta,Sekretarza,Skarbnika,Dyrektorów Koordynatorów, Dyrektora Magistratu oraz kierowników komórek do przyjmowania mieszkańców w sprawach skarg i wniosków.

2. Zastępca Prezydenta,Sekretarz,Skarbnik, Dyrektor Koordynator, Dyrektor Magistratu spotykają się z mieszkańcami w szczególnościw sprawach, w których stanowisko zostało uprzednio zajęte przez kierownika komórki bądź kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej.

3. Informację o dniach i godzinach przyjęć wywiesza się w widocznym miejscu w siedzibie biura lub urzędu dzielnicy.

4. O zmianie ustalonego terminu organizacji spotkań, a także o miejscu wywieszenia informacji o której mowa w ust. 3, należy powiadomić WSW.

**§ 33.** Zobowiązuje się Zastępców Prezydenta,Sekretarza,Skarbnika, Dyrektorów Koordynatorów, Dyrektora Magistratu oraz kierowników komórek do prowadzenia ewidencji przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, według wzoru określonego w załączniku nr 7.

## Rozdział 12 Postępowanie ze skargami, wnioskami i petycjami w miejskich jednostkach organizacyjnych

**§ 34.** Zobowiązuje się kierowników miejskich jednostek organizacyjnych do:

1. organizacji przyjęć mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w zakresie działania jednostki poprzez wyznaczenie dni i godzin przyjęć oraz wywieszenie informacji w tym zakresie w siedzibie jednostki;
2. prowadzenia ewidencji przyjęć mieszkańców według wzoru określonego w załączniku nr 7;
3. prowadzenia rejestru skarg i wniosków;
4. terminowego i prawidłowego rozpatrywania skarg i wniosków;
5. przechowywania dokumentacji w sprawach skarg i wniosków w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw;
6. terminowego i prawidłowego rozpatrywania petycji;
7. publikowania przyjętych petycji na stronie internetowej miejskiej jednostki organizacyjnej.

## Rozdział 13 Działania analityczne Biura Kontroli w zakresie skarg, wniosków i petycji

**§ 35.** 1. Skargi, wnioski i petycje są wykorzystywane w działalności kontrolnej Biura Kontroli jako źródło informacji o występowaniu negatywnych zjawisk w m.st. Warszawy, a także identyfikacji określonych ryzyk.

2. Skargi, wnioski i petycje, których treść wskazuje na szczególne znaczenie dla m.st. Warszawy albo które w istotny sposób dotyczą działalności Urzędu m.st. Warszawy lub miejskich jednostek organizacyjnych, Biuro Kontroli przedstawia Prezydentowi. Prezydent wskazuje kierownika komórki właściwego do załatwienia sprawy.

**§ 36.** 1. Biuro Kontroli opracowuje, na podstawie treści skarg, wniosków i petycji, jak również na podstawie wyników przeprowadzonych kontroli i posiadanych informacji o sposobie załatwiania skarg, wniosków i petycji, zbiorcze sprawozdanie statystyczne i analizę problemów w nich zawartych za okresy roczne i przekazuje je Prezydentowi w terminie do 31 marca roku następnego.

2. Analiza, o której mowa w ust. 1, powinny zawierać opisową charakterystykę otrzymanych skarg, wniosków i petycji w ujęciu przedmiotowo-podmiotowym, informację na temat przeprowadzonych kontroli doraźnych, planowych lub czynności sprawdzających oraz omówienie istotnych wyników kontroli i zidentyfikowanych określonych ryzyk.

## Rozdział 14 Odpowiedzialność

**§ 37.** Kierownik komórki organizacyjnej odpowiada za:

1. prawidłowe kwalifikowanie skarg, wniosków i petycji;
2. terminowe rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji;
3. przekazanie skargi, wniosku lub petycji kierownikowi komórki lub kierownikowi miejskiej jednostki organizacyjnej właściwemu do załatwienia skargi, wniosku lub petycji w przypadku, gdy kierownik komórki, do którego wpłynęły nie jest właściwy do ich rozpatrzenia.

## Rozdział 15 Postanowienia końcowe

**§ 38.** Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Biura Kontroli m.st. Warszawy.

**§ 39.** Traci moc zarządzenie nr 1263/2015 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 4 września 2015 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami.

**§ 40.** 1. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Stołecznego Warszawy.

2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy /-/ Rafał Trzaskowski**

# załącznik nr 1 do zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020 r.

## PROTOKÓŁ przyjęcia ustnie wniesionej skargi/wniosku\*

W dniu

-

/imię i nazwisko, stanowisko służbowe/

przyjął/jęła od:

1. **Skarżący/wnioskodawca\*:**

/imię i nazwisko/

Adres zamieszkania:

/kod, miejscowość, nazwa ulicy, nr domu i mieszkania/

1. **W obecności:**

/imię i nazwisko, stanowisko służbowe/

1. **Skargę/wniosek\* o następującej treści:**

1. **Skarżący/wnioskodawca\* dołącza do niniejszego protokołu następujące załączniki:**

1. **Na stronie** **w wierszu**  **skreślono wyrazy** **i  wpisano wyrazy**
2. **Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano:**

/ podpis wnoszącego podanie / / podpis sporządzającego protokół /

1. **Skarżący/wnioskodawca\* nie podpisał protokołu z powodu:**

/ podpis sporządzającego protokół /

\*-niepotrzebne skreślić

# załącznik nr 2 do zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020 r.

(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata

wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)

**Zawiadomienie skarżącego o przyczynie zwłoki i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi**

Uprzejmie informuję, że do Urzędu m.st. Warszawy w dniu wpłynęła skarga oznaczona numerem wg Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Urzędu m.st. Warszawy.

Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 572 z późn. zm.)

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe

osoby uprawnionej do załatwienia skargi)

**Pouczenie**

W razie nie załatwienia skargi w terminie określonym powyżej, skarżącemu przysługuje ponaglenie w trybie i na zasadach określonych w art. 36 – 38 Kodeksu postępowania administracyjnego do  (organ administracji publicznej wyższego stopnia) zgodnie z art. 237 § 4 Kodeksu postępowania administracyjnego.

# załącznik nr 3 do zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020 r.

(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)

**Zawiadomienie wnioskodawcy o podjętych czynnościach i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku**

Uprzejmie informuję, że do Urzędu m.st. Warszawy w dniu wpłynął wniosek oznaczony numerem wg Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków Urzędu m.st. Warszawy. Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu wniosek nie może być załatwiony w terminie przewidzianym w art. 244 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096 z późn. zm.).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona w przewidywanym terminie do dnia

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe osoby uprawnionej do załatwienia wniosku)

**Pouczenie**

W przypadku niezałatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 Kodeksu postępowania administracyjnego albo w terminie wskazanym w niniejszym zawiadomieniu Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi, zgodnie z art. 246 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego  do .

# załącznik nr 4 do zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020 r.

(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata

wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)

**Zawiadomienie o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia petycji**

w nawiązaniu do petycji z dnia w sprawie informuję, iż ww. petycja nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870).

Jednocześnie informuję, iż odpowiedź zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż do dnia **.**

/-/imię, nazwisko, stanowisko służbowe osoby uprawnionej do załatwienia petycji

# załącznik nr 5 do Zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020 r.

(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)

**Ogłoszenie w sprawie łącznego rozpatrywania petycji (petycja wielokrotna)**

w nawiązaniu do petycji z dnia w sprawie informuję, iż do Urzędu m.st. Warszawy wpłynęła kolejna petycja dotycząca ww. sprawy.

W związku z powyższym, działając zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870) ogłaszam okres oczekiwania na dalsze petycje nie dłuższy niż do .

Jednocześnie informuję, iż wszystkie petycje złożone w powyższej sprawie zostaną rozpatrzone łącznie jako petycja wielokrotna.

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe osoby uprawnionej do załatwienia petycji)

# załącznik nr 6 do zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020 r.

(oznaczenie organu, miejsca, daty, nr sprawy, nadawcy i adresata wg wzoru obowiązującego w Urzędzie m.st. Warszawy)

**Ogłoszenie wezwania w sprawie uzupełnienia petycji wielokrotnej**

W nawiązaniu do petycji z dnia w sprawie informuję, iż ww. petycja nie spełnia wymogów określonych w art. 4 ust.1**/** 4 ust. 2 pkt 3**/** 4 ust. 2 pkt 4**/** 5 ust. 1**/** 5 ust. 2\* ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870).

W związku z powyższym ogłaszam wezwanie podmiotu wnoszącego petycję do uzupełnienia **/** wyjaśnienia\* treści petycji w terminie do dnia .

Jednocześnie informuję, iż zgodnie z art. 11 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870), brak uzupełnienia/ wyjaśnienia\* treści petycji w powyższym terminie skutkować będzie pozostawieniem petycji bez rozpatrzenia.

/-/imię, nazwisko, stanowisko służbowe osoby uprawnionej do załatwienia petycji

\*) niepotrzebne usunąć

# załącznik nr 7 do zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 05.02.2020r.

| Lp. | Data | Skarżący/ Wnioskodawca | Przedmiot (ogólnie) | Szczegóły sprawy | Podjęte działania | Pracownik przyjmujący | Komórka/ jednostka organizacyjna | Uwagi |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |