Jakie kompetencje ma nowa jednostka - Komisja ds. skarg, wniosków i petycji? Na jakie kwestie zwrócić uwagę podczas rozpatrywania skarg, wniosków i petycji? Jak uniknąć publikowania danych podczas transmitowania sesji?

WARSZTATY PCC POLAND dla Biura Rady, Przewodniczących Bura Rady, Radnych, osób zajmujących się obsługą biura rady

Uwaga! Nowa komisja ds. skarg, wniosków i petycji! Rzeczywiste przykłady pism jakie wpłynęły do UM Częstochowa!

Podczas szkolenia szczegółowo omówimy zakres działania i kompetencje nowej **komisji ds. skarg, wniosków i petycji** – zasady, jakimi powinna się kierować i kiedy przeprowadzać komisję. Wyjaśnimy **różnice** między **petycjami, wnioskami i skargami**: jak je rozróżniać, jak rozpatrywać i jakich terminów przestrzegać? Na rzeczywistych przykładach prac **Biura Rady.** Przedyskutujemy problem, z jakim boryka się wiele gmin, czyli **udostępnianie danych osobowych**, co można ujawniać, a czego nie?

W programie m.in.:

- Jak prawidłowo rozpatrywać petycje? Jak nie pomylić ich z wnioskiem? Co sprawia największe problemy i jak je rozwiązać?
- Jak zachować terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji? Co jeśli termin nie został zachowany?
- Jak postąpić w sytuacji, gdy okazuje się, że petent określił dany dokument jako skargę, a okazał się on petycją lub wnioskiem, bądź na odwrót? Czy należy informować o tym petenta, czy zwyczajnie rozpatrywać ten dokument w taki sposób, jak wynika z jego tekstu, mimo, że tytułowany jest inaczej?
- Ile może trwać rozpatrywanie skargi? Ile powinno trwać rozpatrywanie pism i jak zachować termin rozpatrzenia takich pism?Jakie konsekwencje dla urzędnika ma niedochowanie terminu rozpatrzenia skargi/wniosku/petycji?
- Co powinno zostać anonimowe w biurze rady? Co można publikować podczas sesji komisji ds. skarg, wniosków i petycji? Jak uniknąć publikowania danych podczas transmitowania sesji?
- Czy każdą uchwałę powinna opiniować komisja? Jak opiniować uchwały? Jakie problemy można napotkać podczas opiniowania? Obowiązki komisji w zakresie opiniowania uchwał, jakie działania powinna podjąć?
- Jak powinna wyglądać praca komisji ds. skarg, wniosków i petycji oraz praca radnych? Jakie problemy mogą napotkać radni?

Szczegółowy program szkolenia:

1. Jakie są różnice między wnioskiem, petycją i skargą? Kwestie problematyczne

- Petycja jako nowość, co ją wyróżnia i na co zwracać uwagę przy jej rozpatrywaniu?
- Jak prawidłowo rozpatrywać petycje? Jak nie pomylić ich z wnioskiem? Co sprawia największe problemy i jak je rozwiązać?
- Czym różni się petycja od wniosku? Kwestie problematyczne, na co zwracać uwagę?
- W jaki sposób rozpatrywać wnioski? Jakie mają cechy charakterystyczne i co je wyróżnia?

- Jak postąpić w sytuacji, gdy okazuje się, że petent określił dany dokument jako skargę, a okazał się on petycją lub wnioskiem, bądź na odwrót? Czy należy informować o tym petenta, czy zwyczajnie rozpatrywać ten dokument w taki sposób, jak wynika z jego tekstu, mimo, że tytułowany jest inaczej?
- Jakie są procedury podczas rozpatrywania pism? Kwestie problematyczne w procedurach regulujących rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji.
- W jakim trybie rozpatrywać skargi, wnioski i petycje, czy pismo powinno przejść przez sesję, według właściwości sprawy czy przez uchwałę rady gminy?
- W jaki sposób odpisywać na wnioski, skargi i petycje? Na co zwrócić uwagę, a czego się wystrzegać?
- Przykłady skarg:
- Jak rozpatrzyć skargę za nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora Zarządu Dróg?
- Jak rozpatrzyć skargę na Prezydenta Miasta dotyczącą bezczynności w sprawie nieudzielania odpowiedzi na pismo?
- Jak rozpatrzyć petycję dotyczącą nagrywania obrazu i dźwięku posiedzeń Komisji Rady Miasta?
- Jak rozpatrzyć skargę mieszkańców, którzy są współwłaścicielami drogi (w miejscu ich dawnych posesji częściowo są teraz drogi), czy w takiej sytuacji powołać mediatora?
- Jak rozpatrzyć skargę o zakłócenie spokoju, czy konieczna będzie w takim wypadku eksmisja i jeśli tak to jak tego dokonać?
- Jak rozpatrzyć skargę mieszkańców domków jednorodzinnych w przypadku gdy nie chcą aby przy ulicach parkowały samochody osób, które nie są mieszkańcami tego osiedla?
- Jak rozpatrzyć skargę, która została złożona na pracownika gminy? Co jeśli skarga została złożona na osobę zarządzającą gminą, np.: wójta?
- Na co powinien zwrócić uwagę urzędnik podczas rozpatrywania skargi?
- Jak rozpatrywać skargi? Jak się do nich odnosić i w jakim terminie?
- W jaki sposób urzędnicy powinni kwalifikować wpływające pisma i jak się do nich odnosić?
- Kiedy skarga nie jest skargą? Czy mogą wystąpić sytuacje, gdzie skargi nie trzeba rozpatrywać?
- Jeśli występuje sytuacja, że skargi nie trzeba rozpatrywać to jakie przepisy to uwzględniają i jak się do nich zastosować?
- Jak zachować terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji? Co jeśli termin nie został zachowany?
- Jak poprawnie napisać interpelację? Jak ją odczytać i jak rozumieć?
- Jak rejestrować pisma, które wpływają? W jaki sposób prowadzić rejestr skarg, wniosków i petycji?

2. Jakie kompetencje ma komisja ds. skarg, wniosków i petycji?

- Jakie zadania i uprawnienia ma komisja ds. skarg, wniosków i petycji? Jaki jest zakres kompetencji tej komisji i czym ona się zajmuje?
- Na jakich zasadach działa komisja ds. skarg, wniosków i petycji? Jak funkcjonuje komisja ds. skarg, wniosków i petycji? Kwestie sporne w zakresie zadań i obowiązków komisji ds. skarg, wniosków i petycji
- Co komisja ds. skarg, wniosków i petycji powinna zrobić z pismem, którego rozpatrzenie nie leży w jej kompetencji?
- Jak przewodniczący komisji ds. skarg, wniosków i petycji powinien przeprowadzać komisję?
- Co robić, gdy komisja ds. skarg, wniosków i petycji nie może podjąć jednoznacznej decyzji? Gdzie wtedy skierować pismo i w jaki sposób?
- Czy pismo powinno trafić do komisji, czy do rady, czy od razu na posiedzenie, czy jednak powinno być rozstrzygnięte poza radą?
- Czy komisja ds. skarg, wniosków i petycji powinna rozpatrywać jedynie skargi, które zostały

zgłoszone na innych mieszkańców, czy na pracowników gminy również?
- Czy każdą uchwałę powinna opiniować komisja? Jak opiniować uchwały? Jakie problemy można napotkać podczas opiniowania? Obowiązki komisji w zakresie opiniowania uchwał, jakie działania powinna podjąć?
- Czy do wszystkich radnych powinny być przekazywane dokumenty dotyczące skargi czy tylko decyzja komisji?
- Czy może być więcej posiedzeń komisji dotyczących jednego pisma, czy tylko jedno? Jak poradzić sobie gdy do urzędu wpływa bardzo dużo pism?
- Jak powinna wyglądać praca komisji ds. skarg, wniosków i petycji oraz praca radnych? Jakie problemy mogą napotkać radni?
- Jakie są obowiązki komisji rewizyjnej, a jakie komisji ds. skarg, wniosków i petycji? Jakie zadania komisja ds. skarg, wniosków i petycji przejęła po komisji rewizyjnej?
- Jakie zadania i uprawnienia ma komisja rewizyjna w świetle nowych zasad? Do jakich dokumentów ma dostęp? Co może badać?
- Jak powinno wyglądać rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji przez komisję?
- Ile może trwać rozpatrywanie skargi? Ile powinno trwać rozpatrywanie pism i jak zachować termin rozpatrzenia takich pism?Jakie konsekwencje dla urzędnika ma niedochowanie terminu rozpatrzenia skargi/wniosku/petycji?
- Czy trzeba informować wnioskującego przed rozpoczęciem rozpatrywania skargi? Czy wystarczy, że od czasu złożenia skargi otrzyma on decyzję dopiero po jej rozpatrzeniu? Czy w międzyczasie trzeba informować wnioskującego?
- Jak wykonać szczegółowy plan pracy komisji ds. skarg, wniosków i petycji na dany rok? Jakie problemy można tutaj napotkać i jak się z nimi uporać?
- Jakie pisma komisja powinna rozpatrywać samodzielnie, a jakie przekazywać do innych jednostek administracyjnych? Jeśli pismo trzeba przekazać to jak to zrobić i gdzie? Jakich procedur należy przestrzegać podczas przekazywania pisma do innego organu?
- Jaki jest tryb rozpatrywania pism gdy pismo zostało przekazane do sądu administracyjnego i sąd wydał wyrok? Praktyczne aspekty rozpatrywania pism przekazywanych do sądu.
- Czy można odwołać się od decyzji komisji? Jak to zrobić? Jakie pismo trzeba wypełnić aby się odwołać?
- Jak napisać sprawozdanie z działalności komisji? Jak odczytać takie sprawozdanie i jak je rozumieć? Jakie problemy można napotkać podczas pisania sprawozdania i czego w nim unikać?
- Jak napisać protokół z sesji komisji? Czego się wystrzegać podczas pisania protokołu zważywszy na to, że musi on być później zamieszczony w BIP?
- Przykładowe projekty uchwał komisji ds. skarg, wniosków i petycji.

3. Jakie informacje nie mogą być ujawniane? RODO w Biurze Rady – wyjaśnienie rzeczywistych sytuacji z pracy biura rady

- Co powinno zostać anonimowe w biurze rady? Co można publikować podczas sesji komisji ds. skarg, wniosków i petycji? Jak uniknąć publikowania danych podczas transmitowania sesji?
- Co można publikować w protokole z sesji komisji na stronie BIP? Czego absolutnie nie można publikować? Jakie mogą być konsekwencje jeśli jakieś dane wyciekną?
- Co musi zostać anonimowe podczas publikacji uchwał komisji?
- Jakie informacje mogą być przekazane do każdej ze stron po sesji? Jakie dane? Czy każda ze stron – oskarżająca oraz oskarżana – może otrzymać wszystkie dane tej drugiej osoby?

Prowadzący: Tomasz Blukacz - przewodniczący Komisji Skarg, Wniosków i Petycji w Urzędzie Miasta Częstochowy, radny miasta Częstochowy kadencji 2010-2014 i 2018-2023. Wcześniej Wiceprzewodniczący Komisji Rozwoju Regionalnego i Gospodarki oraz Sportu przy Radzie Miasta Częstochowy. Doradca Prezydenta Miasta Częstochowy ds. gospodarczych i dialogu społecznego w latach 2015-2016. Zawodowo pracuje w jednej ze spółek TAURON Polska Energia S.A. w Katowicach, zajmując się zamówieniami publicznymi. Członek organów nadzorczych w spółkach prawa handlowego w samorządzie: Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunalnego Sp. z o.o. w Warszawie w latach 2013-2017, Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej TBS Sp. z o.o. w Częstochowie w latach 2017-2018 oraz Zakładu Oczyszczania Miasta Sp. z o.o. w Mysłowicach w roku 2019. Magister zarządzania instytucjami publicznymi i samorządowymi na Politechnice Częstochowskiej; ukończył też studia uzupełniające z zakresu administracji publicznej w 2009 na Akademii Jana Długosza w Częstochowie.

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną