

**Zarządzenie Nr 23/2017**  
**Dyrektora Miejskiego Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie**  
**z dnia 30 maja 2017 roku**

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Miejskiego Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie**

Na podstawie

- § 11 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie z dnia 29 maja 2015r.

zarządza się, co następuje:

§ 1

Ilekcroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) **MCPU** – należy przez to rozumieć Miejskie Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie,
- 2) **Dyrektorze MCPU** – należy przez to rozumieć Dyrektora Miejskiego Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie,

§ 2

1. Dyrektor MCPU, przyjmuje interesantów w sprawach skarg, wniosków lub petycji w poniedziałki w godzinach 13.00 – 15.00.
2. W przypadku gdy w dzień przyjmowania interesantów w sprawach skarg, wniosków lub petycji przypada dzień ustawowo wolny od pracy, Dyrektor MCPU przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym.
3. Kierownicy działów, pozostali pracownicy przyjmują interesantów w godzinach pracy MCPU.
4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach określonych w ust. 1 umieszczona jest w widocznym miejscu w budynku MCPU.

§ 3

1. Dyrektor MCPU rozpatruje skargi, wnioski lub petycje w sprawach przekazanych mu do załatwienia przez Urząd Miasta Krakowa oraz wpływające bezpośrednio do MCPU.
2. Skargi, wnioski lub petycje ewidencjonowane są w rejestrze skarg, wniosków lub petycji, prowadzonym i nadzorowanym przez Dział Kadr i Administracji.
3. Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego.
4. Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu petycji stosują się zapisy ustawy z dnia 11 lipca 2014r. o petycjach.

#### § 4

1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi, wniosku lub petycji Kierownik Działu Kadr i Administracji lub osoba go zastępująca, telefonicznie powiadamia o przyjęciu skargi, wniosku lub petycji Biuro Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa, celem ujęcia ich w odpowiednich wewnętrznych rejestrach oraz przesyła za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę wydziałową Biura Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa (adres e-mail: [bk.umk@um.krakow.pl](mailto:bk.umk@um.krakow.pl)) lub faxem kopię skargi lub wniosku, a w przypadku petycji - za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę wydziałową Biura Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji.
2. Ponadto pracownik, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie przekazuje do Biura Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa za pośrednictwem poczty elektronicznej dane dotyczące przebiegu postępowania w sprawie rozpatrzenia petycji, w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii i przewidywanego terminu załatwienia sprawy, a po jego zakończeniu – kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia petycji.

#### § 5

1. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor MCPU lub osoba go zastępująca.
2. Odpowiedzi na petycje podpisane są zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa.

#### § 6

Kopię udzielonej odpowiedzi na skargę lub wniosek Kierownik Działu Kadr i Administracji lub osoba go zastępująca bezzwłocznie przekazuje do Biura Kontroli Wewnętrznej Urzędu Miasta Krakowa w sposób określony w § 4 niniejszego zarządzenia.

#### § 7

1. Wpływ skargi, wniosku lub petycji rejestrowany jest przez sekretariat MCPU w dzienniku korespondencyjnym oraz przedstawiany do dekretacji Dyrektorowi MCPU.
2. Petycja rozpatrywana jest przez pracownika wskazanego przez Dyrektora MCPU.
3. Skarga lub wniosek po dokonaniu rejestracji określonej w § 4 przekazywane są przez Kierownika Działu Kadr i Administracji w celu zebrania wyjaśnień od pracowników merytorycznych do właściwego kierownika działu.
4. W przypadku skargi lub wniosku dotyczącego pracy Działu Opieki Nad Osobami Nietrzeźwymi dodatkowo do wyjaśnień pracowników dołączany jest zapis z monitoringu z czasu objętego skargą lub wnioskiem. Zapis monitoringu winien być uzupełniony notatką z zapoznania się i przebiegu zdarzeń, sporządzoną przez Kierownika Działu Opieki Nad Osobami Nietrzeźwymi.
5. Dokumentacja będąca w posiadaniu MCPU, wyjaśnienia pracowników oraz monitoring wraz z notatką służbową stanowią podstawę do przygotowania projektu odpowiedzi na skargę lub wniosek.
6. Dyrektor MCPU może zlecić złożenie dodatkowych wyjaśnień lub wezwać pracowników do ustosunkowania się do konkretnych zapisów zawartych w skardze lub wniosku, w sytuacji wymagającej tego.

7. Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek przygotowywany jest przez kierownika działu merytorycznego lub Kierownika Działu Kadr i Administracji, a w sytuacji uzasadnionej podlega również ocenie prawnej przez radcę prawnego.

#### § 8

W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach pracowników merytorycznie odpowiedzialnych, właściwy kierownik działu lub inna osoba wskazana przez Dyrektora MCPU przygotowuje i przedstawia Dyrektorowi MCPU pismo informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz zobowiązujące do podjęcia działań naprawczych i ewentualnego wystąpienia do Dyrektora MCPU z wnioskiem o ukaranie pracowników winnych powstania uchybienia, chyba że działania naprawcze lub dyscyplinujące zostały już podjęte.

#### § 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.