

ZARZĄDZENIE NR 206/2005
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 8 lutego 2005 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z póź. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

- 1) rady gminy, rady powiatu – jest wojewoda, a w zakresie spraw finansowych – jest regionalna izba obrachunkowa,
- 2) organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej – jest wojewoda,
- 3) Prezydenta Miasta i kierowników miejskich jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 – jest Rada Miasta,
- 4) starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 – jest rada powiatu,

§ 2

1. Dyrektorzy wydziałów, kancelarii, biur, kierownik Urzędu Stanu Cywilnego oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych - zwani dalej kierującymi komórkami organizacyjnymi - przyjmują w zakresie swoich kompetencji skargi, wnioski i interwencje mieszkańców.
2. Prezydent i Zastępcy Prezydenta przyjmują mieszkańców w zakresie skarg, wniosków i interwencji, które były uprzednio przedmiotem rozpoznania przez kierujących komórkami organizacyjnymi będącymi w zakresie sprawowanych przez nich dziedzin nadzoru.
3. Sekretariaty Zastępców Prezydenta oraz kierujących komórkami organizacyjnymi prowadzą kalendarz spotkań oraz sporządzają protokół z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji wg wzoru określonego w załączniku do niniejszego zarządzenia, który następnie rejestrują w centralnym rejestrze skarg prowadzonym przez Wydział Kontroli Wewnętrznej.
4. Wydział Kontroli Wewnętrznej czuwa nad prawidłowym załatwianiem spraw będących przedmiotem skarg, wniosków i interwencji.

§ 3

1. Prezydent Miasta Krakowa przyjmuje skargi i wnioski mieszkańców w ramach spotkań z mieszkańcami. Organizację spotkań mieszkańców Krakowa z Prezydentem Miasta

Krakowa prowadzi Referat Obsługi Spotkań z Mieszkańcami i Posiedzeń Prezydenta w Kancelarii Prezydenta.

2. Zastępcy Prezydenta przyjmują mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 15⁰⁰ do 17⁰⁰.
3. Kierujący komórkami organizacyjnymi przyjmują mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 15⁰⁰ do 17⁰⁰.
4. Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej przyjmuje strony w poniedziałki w godzinach od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ oraz we wtorki w godzinach od 10⁰⁰ do 12⁰⁰.
5. Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków w Wydziale Kontroli Wewnętrznej przyjmują mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu Miasta Krakowa.

§ 4

Wydział Kontroli Wewnętrznej:

1. Przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio od mieszkańców oraz bada zasadność skarg i wniosków skierowanych do rozpatrzenia przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu na podstawie akt sprawy prowadzonej w wydziale, kancelarii, biurze, Urzędzie Stanu Cywilnego, miejskiej jednostce organizacyjnej.
2. Prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków adresowanych bezpośrednio do Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, kierujących komórkami organizacyjnymi oraz przyjętych w zakresie własnego działania.
3. Sprawuje bieżący nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

§ 5

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach wydziałów, kancelarii, biur, Urzędu Stanu Cywilnego - Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej przedstawia informację o sprawie Dyrektorowi Magistratu.
2. Do informacji, o której mowa w ust. 1, Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej załącza wniosek o wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec pracownika winnego zaniedbania lub pismo zobowiązujące kierującego komórką organizacyjną do ukarania osoby odpowiedzialnej za stwierdzone nieprawidłowości.
3. Skargę na pracownika miejskiej jednostki organizacyjnej rozpatruje kierownik tej jednostki. Informację o wyciągnięciu ewentualnych konsekwencji służbowych wobec pracownika przekazuje niezwłocznie do Dyrektora Magistratu.

§ 6

Kierujący komórkami organizacyjnymi:

1. Rozpatrują skargi i wnioski w sprawach prowadzonych przez podległe komórki organizacyjne.
2. Ewidencjonują i kontrolują terminowość załatwiania skarg i wniosków przez imiennie wyznaczonych pracowników, co powinno znaleźć wyraz w zakresach czynności tych pracowników, których nazwiska należy podać do wiadomości Wydziału Kontroli Wewnętrznej.

§ 7

Skargę i wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, a szczególnie skomplikowanej, wymagającej postępowania wyjaśniającego - nie

później niż w ciągu dwóch miesięcy. O każdym przypadku niezakończona sprawa w tym terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin zakończenia sprawy.

§ 8

1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpływu skargi lub wniosku pracownik, o którym mowa w § 6 ust. 2, telefonicznie powiadamia o przyjęciu skargi lub wniosku Wydział Kontroli Wewnętrznej celem dokonania rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków. Kopię udzielonej odpowiedzi należy bezzwłocznie przekazać do Wydziału Kontroli Wewnętrznej. Miejskie jednostki organizacyjne przesyłają dodatkowo kopię udzielonej odpowiedzi do wydziału sprawującego nad nią nadzór.
2. Niezależnie od funkcjonowania centralnego rejestru skarg i wniosków, wydziały, kancelarie, biura, Urząd Stanu Cywilnego, miejskie jednostki organizacyjne zobowiązane są do prowadzenia we własnym zakresie pomocniczych rejestrów skarg i wniosków.

§ 9

Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisują:

- Prezydent Miasta Krakowa – dotyczące działalności: Zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Magistratu, Pełnomocników Prezydenta, kierownika Zespołu Radców Prawnych, dyrektora Biura Inwestycji, Komendanta Straży Miejskiej, Audytora Generalnego Urzędu Miasta Krakowa, Rzecznika Prasowego Prezydenta Miasta Krakowa, Dyrektora Krakowskiego Biura Festiwalowego oraz dotyczące komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych, w zakresie w jakim sprawuje bezpośredni nadzór,
- właściwy Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa - dotyczące komórek organizacyjnych i miejskich jednostek organizacyjnych, nad którymi sprawuje nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa. W przypadku skarg dotyczących miejskich jednostek organizacyjnych - kopię udzielonej odpowiedzi Wydział Kontroli Wewnętrznej przesyła do wydziału sprawującego nadzór nad tą jednostką,
- Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Inwestycji Strategicznych – dotyczące dyrektora Biura Inwestycji,
- Dyrektorzy wydziałów, kancelarii i biur, kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Auditor Generalny Urzędu Miasta Krakowa oraz Pełnomocnik Prezydenta ds. Prawnych - dotyczące podległych im pracowników,
- kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi – dotyczące pracy podległych pracowników oraz skierowane bezpośrednio do jednostek.

§ 10

Kierujący komórkami organizacyjnymi dokonują analiz i ocen prowadzonych postępowań w sprawie skarg i wniosków oraz przesyłają do Wydziału Kontroli Wewnętrznej kwartalne sprawozdania z dokonanych analiz i ocen dotyczących rozpatrzonych skarg i wniosków wraz z wnioskami wynikającymi z przeprowadzonych postępowań - w terminie do 15 dnia następnego miesiąca po zakończeniu kwartału.

§ 11

Do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz przepisy 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).

§ 12

Do załatwiania interwencji stosuje się przepisy dotyczące skarg i wniosków.

§ 13

Traci moc Zarządzenie Nr 673/2004 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23 kwietnia 2004 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych .

§ 14

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Krakowa

/ - /

Protokół

z przyjęcia skargi (wniosku, interwencji)¹ skierowanej do

.....
w dniu

Imię i nazwisko strony:

Adres zamieszkania

Ustalenia:

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

Do niniejszego protokołu w/w strona dołączyła następujące załączniki:

.....
.....

Przyjmujący do protokołu

.....

Wnoszący do protokołu

.....

¹ Niepotrzebne skreślić