

**ZARZĄDZENIE NR 2622/2006**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**Z DNIA 30 listopada 2006 roku**

**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

1. Dyrektorzy wydziałów, kancelarii, biur, kierownik Urzędu Stanu Cywilnego oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych - zwani dalej kierującymi komórkami organizacyjnymi - przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w zakresie swoich kompetencji.
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.

§ 2

1. Prezydent Miasta Krakowa przyjmuje skargi, wnioski i interwencje mieszkańców w ramach spotkań z mieszkańcami. Organizację spotkań mieszkańców Krakowa z Prezydentem Miasta Krakowa prowadzi Stanowiska ds. Obsługi Spotkań z Mieszkańcami w Kancelarii Prezydenta.
2. Zastępcy Prezydenta przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w poniedziałki w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.
3. Kierujący komórkami organizacyjnymi przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w poniedziałki w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.
4. Dyrektor Wydziału Kontroli Wewnętrznej przyjmuje strony w poniedziałki w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> oraz we wtorki w godzinach od 10<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>.

5. Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków w Wydziale Kontroli Wewnętrznej przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w godzinach pracy Urzędu Miasta Krakowa.

### § 3

Wydział Kontroli Wewnętrznej:

- 1) przyjmuje i rozpatruje skargi, wnioski i interwencje przyjęte bezpośrednio od mieszkańców oraz bada zasadność skarg, wniosków i interwencji skierowanych do rozpatrzenia przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu na podstawie stanowiska merytorycznej komórki oraz dokumentacji prowadzonej przez wydział, kancelarię, biuro, Urząd Stanu Cywilnego lub miejską jednostkę organizacyjną;
- 2) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków adresowanych bezpośrednio do Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, kierujących komórkami organizacyjnymi oraz przyjętych w zakresie własnego działania, jak również rozpatrywanych przez siebie interwencji;
- 3) sprawuje bieżący nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

### § 4

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach wydziałów, kancelarii, biur, Urzędu Stanu Cywilnego - Wydział Kontroli Wewnętrznej przygotowuje na podpis Dyrektora Magistratu pismo do kierownika komórki organizacyjnej, informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach i zobowiązujące go do wystąpienia do Dyrektora Magistratu z wnioskiem o ukaranie pracowników winnych powstania uchybienia.
2. Wniosek należy złożyć w terminie wskazanym w piśmie, o którym mowa w ust. 1, z podaniem imienia i nazwiska ukaranego pracownika oraz rodzaju zastosowanej kary. W uzasadnionych wypadkach kierownik komórki organizacyjnej może zwrócić się o odstąpienie od ukarania.
3. Skargę na pracownika miejskiej jednostki organizacyjnej rozpatruje kierownik tej jednostki. Informację o wyciągnięciu ewentualnych konsekwencji służbowych wobec pracownika przekazuje niezwłocznie do Dyrektora Magistratu.

### § 5

Kierujący komórkami organizacyjnymi:

- 1) rozpatrują skargi, wnioski i interwencje w sprawach prowadzonych przez podległe komórki organizacyjne, przyjęte bezpośrednio od mieszkańców oraz skierowane do rozpatrzenia przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta lub Dyrektora Magistratu;
- 2) ewidencjonują i kontrolują terminowość załatwiania skarg, wniosków i interwencji przez imiennie wyznaczonych pracowników, co powinno znaleźć wyraz w zakresach czynności tych pracowników, których nazwiska należy podać do wiadomości Wydziału Kontroli Wewnętrznej.

## § 6

1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi lub wniosku pracownik, o którym mowa w § 5 ust. 2, telefonicznie powiadamia o przyjęciu skargi lub wniosku Wydział Kontroli Wewnętrznej celem dokonania rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz przesyła faxem kopię skargi lub wniosku. Kopię udzielonej odpowiedzi należy bezzwłocznie przekazać do Wydziału Kontroli Wewnętrznej. Miejskie jednostki organizacyjne przesyłają dodatkowo kopię udzielonej odpowiedzi do komórki organizacyjnej UMK sprawującej nad nią nadzór lub koordynację i monitoring.
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, wniosków i interwencji.

## § 7

Odpowiedzi na skargi, wnioski i interwencje podpisują:

- 1) Prezydent Miasta Krakowa – dotyczące działalności: Zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika, Dyrektora Magistratu, Pełnomocników Prezydenta, 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, jak również odpowiedzi w sprawach, które zastrzegł do swojego podpisu,
- 2) 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 komórki organizacyjnej UMK sprawującej nadzór lub koordynację i monitoring nad tą jednostką,
- 3) Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Inwestycji Strategicznych – dotyczące Biura Inwestycji i jego dyrektora,
- 4) Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Prawnych – dotyczące Koordynatora Obsługi Prawnej Zespołu Radców Prawnych,
- 5) Dyrektorzy wydziałów, kancelarii i biur, kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Audytor Generalny Urzędu Miasta Krakowa oraz Koordynator Obsługi Prawnej Zespołu Radców Prawnych – dotyczące podległych im pracowników,
- 6) kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi – dotyczące pracy podległych pracowników oraz skierowane bezpośrednio do jednostek.

## § 8

Wydział Kontroli Wewnętrznej sporządza kwartalne sprawozdania z analiz i ocen dotyczących rozpatrzonych skarg i wniosków wraz z wnioskami wynikającymi z przeprowadzonych postępowań i przedstawia je Dyrektorowi Magistratu w ciągu miesiąca po zakończeniu kwartału.

## § 9

Do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity – Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) 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).

## § 10

Tracą moc zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa:

- 1) Nr 206/2005 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;
- 2) Nr 1454/2005 z dnia 5 sierpnia 2005 r. w sprawie zmiany zarządzenia Nr 206/2005 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.

## § 11

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Krakowa

/ - /

**Protokół**

**z przyjęcia skargi (wniosku, interwencji) \* skierowanej do**

.....

w dniu .....

Imię i nazwisko skarżącego (wnioskodawcy, osoby interweniującej)\*: .....

.....

Adres zamieszkania .....

**Ustalenia:**

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

Do niniejszego protokołu skarżący (wnioskodawca, osoba interweniująca)\* dołączył następujące załączniki: .....

.....  
.....

Przyjmujący do protokołu

Wnoszący do protokołu

.....

.....

\* niepotrzebne skreślić