

**ZARZĄDZENIE NR 1906/2008**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**Z DNIA 29 września 2008 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 późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) „Prezydencie” - należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Krakowa,
- 2) „Zastępcy Prezydenta” - należy przez to rozumieć Zastępcę Prezydenta Miasta Krakowa,
- 3) „Pełnomocniku Prezydenta” - należy przez to rozumieć Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa realizującego zadania wyznaczone przez Prezydenta Miasta Krakowa w drodze odrębnego zarządzenia,
- 4) „Sekretarzu” - należy przez to rozumieć Sekretarza Miasta Krakowa,
- 5) „Skarbniku” - należy przez to rozumieć Skarbnika Miasta Krakowa (Głównego Księgowego Budżetu),
- 6) „Magistracie” - należy przez to rozumieć Urząd Miasta Krakowa,
- 7) „Dyrektorze Magistratu” - należy przez to rozumieć osobę kierującą Magistratem, będącą również Dyrektorem Wydziału Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa,
- 8) „wydziale” - należy przez to rozumieć wydział Urzędu Miasta Krakowa lub komórkę organizacyjną wchodzącą w skład Urzędu Miasta Krakowa na prawach wydziału,
- 9) „dyrektorze wydziału” - należy przez to rozumieć dyrektora wydziału Urzędu Miasta Krakowa, dyrektora lub kierownika komórki organizacyjnej wchodzącej w skład Urzędu Miasta Krakowa na prawach wydziału,
- 10) „miejskich jednostkach organizacyjnych” - należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne utworzone przez Miasto w celu realizacji jego zadań, nie wchodzące w skład Urzędu Miasta Krakowa i nie będące spółkami prawa handlowego,
- 11) „kierującym miejską jednostką organizacyjną” – należy przez to rozumieć dyrektora / kierownika jednostki organizacyjnej utworzonej przez Miasto w celu realizacji jego zadań, nie wchodzącej w skład Urzędu Miasta Krakowa i nie będącej spółką prawa handlowego.

## § 2

1. Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Dyrektor Magistratu, Sekretarz, Skarbnik i Pełnomocnicy Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta przyjmują mieszkańców w zakresie skarg, wniosków i interwencji, dotyczących sprawowanych przez nich dziedzin nadzoru, które były uprzednio przedmiotem rozpoznania przez dyrektorów wydziałów oraz kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi.
2. Dyrektorzy wydziałów oraz kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi, przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w zakresie swoich kompetencji.
3. Sekretariaty Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Skarbnika i Pełnomocników Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta, jak również dyrektorów wydziałów oraz kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi prowadzą kalendarze spotkań oraz sporządzają protokoły z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji wg wzoru określonego w załączniku do niniejszego zarządzenia, który następnie rejestrują w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Biuro Kontroli Wewnętrznej.

## § 3

1. Prezydent przyjmuje skargi, wnioski i interwencje mieszkańców w ramach spotkań z mieszkańcami. Organizację spotkań mieszkańców z Prezydentem prowadzą Stanowiska ds. Obsługi Spotkań z Mieszkańcami w Kancelarii Prezydenta.
2. Zastępcy Prezydenta, Dyrektor Magistratu, Sekretarz, Skarbnik i Pełnomocnicy Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta jak również dyrektorzy wydziałów przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w poniedziałki w godzinach od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>.
3. Kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi lub wyznaczeni przez nich zastępcy przyjmują mieszkańców w sprawie skarg, wniosków i interwencji raz w tygodniu w godzinach przez siebie wyznaczonych, co najmniej dwie godziny tygodniowo.
4. Dyrektor Biura 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. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie jednostki organizacyjnej.
6. Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków w Biurze Kontroli Wewnętrznej przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w godzinach pracy Magistratu.

## § 4

Biuro 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, Sekretarza, Skarbnika i Pełnomocników Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta. Rozpatrzenie skargi, wniosku i interwencji następuje po uzyskaniu stanowisk merytorycznych wydziałów lub miejskich jednostek organizacyjnych oraz dokumentacji przez nie prowadzonej;
- 2) prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków adresowanych bezpośrednio do Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Skarbnika, Pełnomocników Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta, jak również dyrektorów wydziałów i kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi;

- 3) sprawuje bieżący nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

## § 5

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach wydziałów, Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowuje na podpis Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Skarbnika, Pełnomocników Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta – w zakresie sprawowanych przez nich dziedzin nadzoru - pismo do dyrektora wydziału, a w przypadku Wydziału Organizacji i Nadzoru do właściwego Zastępcy Dyrektora, informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz zobowiązujące do podjęcia działań naprawczych i ewentualnego wystąpienia do Dyrektora Magistratu z wnioskiem o ukaranie pracowników winnych powstania uchybienia, chyba że działania naprawcze lub dyscyplinujące zostały już podjęte.
2. Wniosek o ukaranie należy złożyć w terminie wskazanym w piśmie, o którym mowa w ust. 1 z podaniem imienia i nazwiska pracownika, którego wniosek dotyczy oraz rodzaju zastosowanej kary. Wniosek winien szczegółowo określać rodzaj i datę naruszenia obowiązków pracowniczych. W uzasadnionych wypadkach dyrektor wydziału oraz właściwy Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru może zwrócić się do Dyrektora Magistratu o odstąpienie od ukarania.
3. Dyrektor wydziału, a w przypadku Wydziału Organizacji i Nadzoru – właściwy Zastępca Dyrektora, w terminie wskazanym w piśmie, o którym mowa w ust. 1 przedkłada za pośrednictwem Biura Kontroli Wewnętrznej zwrócić informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących.

## § 6

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach dyrektorów wydziałów, Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowuje na podpis Prezydenta pismo do Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Skarbnika, Pełnomocników Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta – w zakresie sprawowanych przez nich dziedzin nadzoru – informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz zobowiązujące ich do podjęcia działań naprawczych i ewentualnego wystąpienia do Prezydenta z wnioskiem o ukaranie winnych stwierdzonych uchybień, chyba że działania naprawcze lub dyscyplinujące zostały już podjęte.
2. Wniosek o ukaranie należy złożyć w terminie wskazanym w piśmie, o którym mowa w ust. 1, z podaniem imienia i nazwiska ukaranego oraz rodzaju zastosowanej kary. Wniosek winien szczegółowo określać rodzaj i datę naruszenia obowiązków pracowniczych. W uzasadnionych wypadkach Zastępca Prezydenta, Dyrektor Magistratu, Sekretarz, Skarbnik, Pełnomocnik Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta może zwrócić się do Prezydenta o odstąpienie od ukarania.
3. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach dyrektorów wydziałów, pozostających w bezpośrednim nadzorze Prezydenta – z wyłączeniem Biura Kontroli Wewnętrznej - Biuro Kontroli Wewnętrznej przedstawia stosowną informację Prezydentowi, który podejmuje decyzję co do dalszego toku postępowania.
4. Skargi na Dyrektora Biura Kontroli Wewnętrznej rozpatruje Dyrektor Magistratu, który przygotowuje na podpis Prezydenta odpowiedź w tym zakresie i ewentualnie formułuje wniosek o podjęcie działań naprawczych lub wniosek o ukaranie.

## § 7

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach miejskich jednostek organizacyjnych Biura Kontroli Wewnętrznej przygotowuje na podpis Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Pełnomocników Prezydenta: ds. Turystyki oraz ds. Kultury i Promocji Miasta – w zakresie sprawowanych przez nich dziedzin nadzoru - pismo do kierującego miejską jednostką organizacyjną, informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach z prośbą o podjęcie działań naprawczych i ewentualne ukaranie pracowników winnych powstania uchybienia.
2. Kierujący miejską jednostką organizacyjną w terminie wskazanym w piśmie, o którym mowa w ust. 1 przedkłada za pośrednictwem Biura Kontroli Wewnętrznej zwrrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących.

## § 8

Jeżeli winnym nieprawidłowości stwierdzonych w ramach prowadzonego postępowania skargowego jest pracownik mianowany stosuje się odrębne zasady, dotyczące wyciągania konsekwencji służbowych, wynikające z ustawy z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych.

## § 9

Dyrektorzy wydziałów oraz kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi:

- 1) rozpatrują skargi, wnioski i interwencje w sprawach przekazanych im do załatwienia oraz wpływających bezpośrednio do wydziałów / jednostek, a dotyczących podległych im pracowników;
- 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 Biura Kontroli Wewnętrznej.

## § 10

1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi lub wniosku pracownik, o którym mowa w § 9 pkt 2, telefonicznie powiadamia o przyjęciu skargi lub wniosku Biuro 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 Biura Kontroli Wewnętrznej.
2. Niezależnie od funkcjonowania centralnego rejestru skarg i wniosków, wydziały oraz miejskie jednostki organizacyjne zobowiązane są do prowadzenia we własnym zakresie pomocniczych rejestrów skarg, wniosków i interwencji.

## § 11

Odpowiedzi na skargi, wnioski i interwencje podpisują:

- 1) Prezydent – dotyczące działalności: Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Skarbnika, Pełnomocników Prezydenta, dotyczące wydziałów, w zakresie, w jakim sprawuje bezpośredni nadzór oraz ich dyrektorów jak również odpowiedzi w sprawach, które zastrzegł do swojego podpisu,
- 2) właściwy Zastępca Prezydenta, Dyrektor Magistratu, Sekretarz, Skarbnik, Pełnomocnik Prezydenta: ds. Turystyki lub ds. Kultury i Promocji Miasta – dotyczące wydziałów, ich

- dyrektorów i miejskich jednostek organizacyjnych, nad którymi sprawują nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta,
- 3) Pełnomocnik Prezydenta ds. Prawnych – dotyczące Koordynatora Obsługi Prawnej Zespołu Radców Prawnych,
  - 4) dyrektorzy wydziałów – odnośnie skarg przekazanych im do załatwienia oraz wpływających bezpośrednio do wydziału a dotyczących podległych im pracowników,
  - 5) kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi – odnośnie skarg przekazanych im do załatwienia oraz wpływających bezpośrednio do jednostek, a dotyczących podległych im pracowników.

#### § 12

Biuro 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.

#### § 13

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).

#### § 14

Traci moc zarządzenie Nr 204/2007 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 1 lutego 2007 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych.

#### § 15

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Krakowa

/ - /

**Załącznik  
do zarządzenia Nr 1906/2008  
Prezydenta Miasta Krakowa  
z dnia 29 września 2008 r.**

**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,