

ZARZĄDZENIE NR 1065/2011
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 31.05.2011

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji 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,
- 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 i Skarbnik przyjmują mieszkańców w zakresie skarg, wniosków lub petycji, 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 lub petycji w zakresie swoich kompetencji.
3. Sekretariaty Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza i Skarbnika, jak również dyrektorów wydziałów oraz kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi prowadzą kalendarze spotkań oraz sporządzają protokoły z przyjęcia skargi, wniosku lub petycji wg wzoru określonego w załączniku do niniejszego zarządzenia. Przyjęte skargi lub wnioski są następnie zgłaszane do Biura Kontroli Wewnętrznej, celem ujęcia w wewnętrznych rejestrach.

§ 3

1. Prezydent przyjmuje skargi, wnioski lub petycje 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 oraz Skarbnik, jak również dyrektorzy wydziałów przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków lub petycji w poniedziałki w godzinach od 14⁰⁰ do 15³⁰.
3. Kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi lub wyznaczeni przez nich zastępcy przyjmują mieszkańców w sprawie skarg, wniosków lub petycji 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 13³⁰ do 15³⁰ oraz we wtorki w godzinach od 10⁰⁰ do 12⁰⁰.
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 lub petycji w godzinach pracy Magistratu.

§ 4

Biuro Kontroli Wewnętrznej:

- 1) przyjmuje i rozpatruje skargi, wnioski lub petycje przyjęte bezpośrednio od mieszkańców oraz bada zasadność skarg, wniosków i petycji skierowanych do rozpatrzenia przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza i Skarbnika. Rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji następuje po uzyskaniu stanowisk merytorycznych wydziałów lub miejskich jednostek organizacyjnych oraz dokumentacji przez nie prowadzonej;
- 2) prowadzi rejestr skarg i wniosków adresowanych bezpośrednio do Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza i Skarbnika, jak również ewidencjonuje skargi lub wnioski wpływające bezpośrednio do 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 pod podpis Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza lub Skarbnika, 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 proponowanej 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 Prezydentowi, Zastępcom Prezydenta, Dyrektorowi Magistratu, Sekretarzowi lub Skarbnikowi zwrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących, przesyłając również kopię tej informacji do Biura Kontroli Wewnętrznej.

§ 6

1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach dyrektorów wydziałów, Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowuje pod podpis Prezydenta pismo do Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza lub Skarbnika – 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 proponowanej kary. Wniosek winien szczegółowo określać rodzaj i datę naruszenia obowiązków pracowniczych. W uzasadnionych przypadkach Zastępca Prezydenta, Dyrektor Magistratu, Sekretarz lub Skarbnik 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 pod 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 Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowuje pod podpis Zastępców Prezydenta lub Sekretarza – 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 Zastępcom Prezydenta lub Sekretarzowi zwrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących, przesyłając również kopię tej informacji do Biura Kontroli Wewnętrznej.

§ 8

Dyrektorzy wydziałów oraz kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi:

- 1) rozpatrują skargi w sprawach przekazanych im do załatwienia oraz wpływające bezpośrednio do wydziałów / jednostek, a dotyczące podległych im pracowników;
- 2) rozpatrują wnioski i petycje w sprawach przekazanych im do załatwienia oraz wpływające bezpośrednio do wydziałów / jednostek,
- 3) ewidencjonują i kontrolują terminowość załatwiania skarg, wniosków i petycji przez imiennie wyznaczonych pracowników, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w zakresach czynności tych pracowników, których nazwiska należy podać do wiadomości Biura Kontroli Wewnętrznej.

§ 9

1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi lub wniosku pracownik, o którym mowa w § 8 pkt 3, telefonicznie powiadamia o przyjęciu skargi lub wniosku Biuro Kontroli Wewnętrznej, celem ujęcia ich w odpowiednich wewnętrznych rejestrach oraz przesyła faxem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę wydziałową Biura Kontroli Wewnętrznej UMK (adres e-mail: bk.umk@um.krakow.pl) kopię skargi lub wniosku. Kopię udzielonej odpowiedzi należy bezzwłocznie przekazać do Biura Kontroli Wewnętrznej.
2. Niezależnie od ewidencji skarg i wniosków prowadzonej przez Biuro Kontroli Wewnętrznej, wydziały oraz miejskie jednostki organizacyjne rozpatrując skargi lub wnioski rejestrują je na zasadach ogólnych, wynikających z instrukcji kancelaryjnej.

§ 10

Odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje 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, Sekretarz – dotyczące wydziałów, ich dyrektorów i miejskich jednostek organizacyjnych, nad którymi sprawują nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta,
- 3) Dyrektor Magistratu – dotyczące wydziałów, w zakresie, w jakim sprawuje nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta oraz ich dyrektorów. Ponadto Dyrektor Magistratu podpisuje odpowiedzi na petycje, które nie dotyczą działalności Urzędu Miasta Krakowa, a które zostały skierowane przez niego oraz przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika do załatwienia przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,

- 4) Skarbnik – dotyczące wydziałów, w zakresie, w jakim sprawuje nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta oraz ich dyrektorów,
- 5) Pełnomocnik Prezydenta ds. Prawnych – dotyczące Koordynatora Obsługi Prawnej Zespołu Radców Prawnych,
- 6) dyrektorzy wydziałów – odnośnie skarg przekazanych im do załatwienia oraz wpływających bezpośrednio do wydziału, a dotyczących podległych im pracowników,
- 7) kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi – odnośnie skarg przekazanych im do załatwienia oraz wpływających bezpośrednio do jednostek, a dotyczących podległych im pracowników.

§ 11

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.

§ 12

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 z późn. zm.) oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 13

Traci moc 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, zmienione zarządzeniem Nr 1017/2009 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 12 maja 2009 r.

§ 14

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.