

ZARZĄDZENIE NR 208/2012 PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA Z DNIA 2012-01-30

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.) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) 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. Realizując wynikający z art. 253 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego obowiązek w zakresie przyjmowania obywateli w sprawie skarg i wniosków wyznacza się Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza i Skarbnika, którzy przyjmują interesantów w zakresie skarg, wniosków lub petycji w sprawach dotyczących wykonywanego przez nich zakresu nadzoru nad zadaniami Gminy Miejskiej Kraków, określonego odrębnym zarządzeniem Prezydenta. Dyrektor Magistratu przyjmuje również interesantów w zakresie skarg, wniosków lub petycji w sprawach dotyczących wykonywanego bezpośrednio przez Prezydenta zakresu nadzoru nad zadaniami Gminy Miejskiej Kraków, określonego odrębnym zarządzeniem Prezydenta.

2. Dyrektorzy wydziałów oraz kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi, przyjmują osoby zainteresowane 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.

§ 3. 1. Zastępcy Prezydenta, Dyrektor Magistratu, Sekretarz oraz Skarbnik przyjmują interesantów w sprawach skarg, wniosków lub petycji w terminach dostosowanych do potrzeb ludności od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu Miasta Krakowa, przy czym we wtorki dodatkowo w godzinach od 15⁰⁰ do 16³⁰ - po uprzednim uzgodnieniu przez osobę zainteresowaną terminu spotkania w odpowiednim sekretariacie.

2. Dyrektorzy wydziałów przyjmują interesantów 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 interesantów w sprawie skarg, wniosków lub petycji raz w tygodniu w godzinach przez siebie wyznaczonych, co najmniej półtorej godziny tygodniowo.

4. Dyrektor Biura Kontroli Wewnętrznej przyjmuje interesantów w poniedziałki w godzinach od 14⁰⁰ 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 osoby zainteresowane 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 interesantów 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 w miarę potrzeb 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 odpowiednich działań nadzorczych i ewentualnego wystąpienia do Prezydenta z wnioskiem o ukaranie winnych stwierdzonych uchybień, chyba że działania te 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. 1. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi, Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowuje pod podpis Prezydenta pismo do Zastępców Prezydenta lub Sekretarza – w zakresie sprawowanych przez nich dziedzin nadzoru – informujące o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz zobowiązujące ich do podjęcia odpowiednich działań nadzorczych i ewentualnego wystąpienia do Prezydenta z wnioskiem o ukaranie winnych stwierdzonych uchybień, chyba że działania te 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 służbowych. W uzasadnionych przypadkach Zastępca Prezydenta lub Sekretarz może zwrócić się do Prezydenta o odstąpienie od ukarania.

§ 9. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza lub Skarbnika Biuro Kontroli Wewnętrznej przedstawia stosowną informację Prezydentowi, który podejmuje decyzję co do dalszego toku postępowania.

§ 10. 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.

§ 11. 1. W terminie 3 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi lub wniosku pracownik, o którym mowa w § 10 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.

§ 12. 1. 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 oraz ich dyrektorów. Ponadto Dyrektor Magistratu podpisuje odpowiedzi na petycje, które nie dotyczą działalności Urzędu Miasta Krakowa, a które stosownie do niniejszych uregulowań nie zostały zastrzeżone do kompetencji innych osób;
- 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.

2. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub petycja swoim zakresem obejmuje zagadnienia pozostające przedmiotem działania kilku wydziałów Urzędu lub miejskich jednostek organizacyjnych, w stosunku do których nadzór sprawują różne osoby określone w ust. 1 pkt

1-4, odpowiedź na tego rodzaju korespondencję podpisuje osoba wykonująca nadzór nad przeważającą ilością – pozostających przedmiotem skargi, wniosku lub petycji – zadań Gminy Miejskiej Kraków.

§ 13. 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.

§ 14. 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).

§ 15. Traci moc zarządzenie Nr 1065/2011 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 31 maja 2011 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych.

§ 16. Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorom wydziałów oraz kierującym miejskimi jednostkami organizacyjnymi.

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Załącznik
do zarządzenia Nr 208/2012
Prezydenta Miasta Krakowa
z dnia 30.01.2012**

Protokół
z przyjęcia skargi (wniosku, petycji)* skierowanej do

.....
w dniu

Imię i nazwisko skarżącego (wnioskodawcy, osoby wnoszącej petycję)*:

PESEL**

[illegible]

Adres zamieszkania

Ustalenia:

This image shows a full page of primary-ruled paper. It features ten evenly spaced horizontal dotted lines across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice. The background is white, and there are no margins or other markings present.

Do niniejszego protokołu skarżący (wnioskodawca, osoba wnosząca petycję)* dołączył
następujące załączniki:.....

.....

Przyjmujący do protokołu

Wnoszący do protokołu

.....

.....

* niepotrzebne skreślić

*** dane nieobowiązkowe