

ZARZĄDZENIE NR 3055/2013 PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA Z DNIA 2013-10-22

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 (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 i 645) w związku z art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 267) 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;
- 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, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Wyznacza się Dyrektora Biura Kontroli Wewnętrznej do przyjmowania interesantów w zakresie skarg, wniosków lub petycji w sprawach dotyczących wykonywanego bezpośrednio

przez Prezydenta zakresu nadzoru nad zadaniami Gminy Miejskiej Kraków, realizowanymi przez Wydział Mieszkalnictwa oraz przez miejską jednostkę organizacyjną – zarządzającą: Zarząd Budynków Komunalnych.

3. Dyrektorzy wydziałów oraz kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi, przyjmują osoby zainteresowane w sprawach skarg, wniosków lub petycji w zakresie swoich kompetencji.

4. Sekretariaty Zastępców Prezydenta, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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, Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, Dyrektor Magistratu, Sekretarz, Skarbnik oraz Dyrektor Biura Kontroli Wewnętrznej w zakresie wynikającym z § 2 ust. 2, 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 zakresie skarg, wniosków lub petycji w sprawach wykraczających swoim zakresem poza te, o których mowa w § 2 ust. 2, 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, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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 przypadkach 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, Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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, Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej, 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 Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej 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 Prezydentowi, Zastępcom Prezydenta, Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej 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, Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej 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, Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej lub Sekretarz może zwrócić się do Prezydenta o odstąpienie od ukarania.

3. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi, pozostającymi w bezpośrednim nadzorze Prezydenta, Biuro Kontroli Wewnętrznej przedstawia stosowną informację Prezydentowi, który podejmuje decyzję co do dalszego toku postępowania.

§ 9. W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach Zastępców Prezydenta, Pełnomocników Prezydenta, Doradców 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 za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę wydziałową Biura Kontroli Wewnętrznej UMK (adres e-mail: bk.umk@um.krakow.pl) lub faxem 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, Pełnomocników Prezydenta, Doradców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, Sekretarza, Skarbnika, Koordynatora Obsługi Prawnej Zespołu Radców Prawnych, wydziałów oraz ich dyrektorów, a także miejskich jednostek organizacyjnych, w zakresie w jakim sprawuje bezpośredni nadzór, z zastrzeżeniem pkt 2, jak również odpowiedzi w sprawach, które zastrzegł do swojego podpisu;
- 2) Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Społecznej – dotyczące wydziału oraz jego dyrektora, a także miejskich jednostek organizacyjnych, nad którymi sprawuje nadzór zgodnie z odpowiednim umocowaniem dokonany odrębnym zarządzeniem Prezydenta;
- 3) Zastępca Prezydenta, Sekretarz – dotyczące wydziałów oraz ich dyrektorów, a także miejskich jednostek organizacyjnych, nad którymi sprawują nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta;
- 4) 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;
- 5) Skarbnik – dotyczące wydziałów, w zakresie, w jakim sprawuje nadzór zgodnie z dziedzinami nadzoru określonymi odrębnym zarządzeniem Prezydenta oraz ich dyrektorów;
- 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 1-5, 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 (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 267) 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. Tracą moc obowiązującą następujące zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa:

- 1) Nr 208/2012 z dnia 30 stycznia 2012 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych,
- 2) Nr 2861/2012 z dnia 10 października 2012 r. w sprawie zmiany zarządzenia Nr 208/2012 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 stycznia 2012 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.