ZARZĄDZENIE NR 673/2004
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 23 kwietnia 2004 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków 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.) oraz § 10 Zarządzenia Nr 134/2004 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 2 lutego 2004 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Krakowa, 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 w zakresie swoich kompetencji skargi i wnioski mieszkańców.
2. Prezydent i Zastępcy Prezydenta przyjmują mieszkańców w zakresie skarg i wniosków, 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 lub wniosku (załącznik nr 1 do Zarządzenia), który następnie rejestrują w centralnym rejestrze skarg prowadzonym przez Biuro Kontroli Wewnętrznej. Każdy protokół powinien zawierać informację dotyczącą sposobu załatwienia skargi.
4. Biuro Kontroli Wewnętrznej czuwa nad prawidłowym załatwianiem spraw będących przedmiotem skarg i wniosków.

§ 2

1. Prezydent Miasta Krakowa przyjmuje skargi i wnioski mieszkańców w ramach spotkań z mieszkańcami. Organizację spotkań mieszkańców Krakowa z Prezydentem Miasta Krakowa prowadzą stanowiska Obsługi Spotkań z Mieszkańcami w Kancelarii Prezydenta.
2. Zastępcy Prezydenta przyjmują mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 15^{00} do 17^{00}.
3. Kierujący komórkami organizacyjnymi przyjmują mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 15^{00} do 17^{00}.
4. Kierownik Oddziału Kontroli Organizacyjno-Prawnej i Skarg w Biurze Kontroli Wewnętrznej przyjmuje strony w poniedziałki w godzinach od 15^{00} do 17^{00} oraz we wtorki w godzinach od 10^{00} do 12^{00}.
5. Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków w Biurze Kontroli Wewnętrznej przyjmują mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu Miasta Krakowa.

§ 3

Biuro Kontroli Wewnętrznej:
1. Przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski przyjęte bezpośrednio od mieszkańców oraz bada ich zasadność.
2. Bada zasadność skarg i wniosków skierowanych do rozpatrzenia przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu na podstawie akt sprawy prowadzonej w wydziale, kancelarii, biurze, Urzędzie Stanu Cywilnego, miejskiej jednostce organizacyjnej.
3. Prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków adresowanych bezpośrednio do Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Dyrektora Magistratu, kierujących komórkami organizacyjnymi oraz przyjętych w zakresie własnego działania.
4. Sprawuje bieżący nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków.

§ 4

W przypadku stwierdzenia w toku postępowania skargowego nieprawidłowości w działaniach wydziałów, kancelarii, biur, Urzędu Stanu Cywilnego oraz miejskich jednostek organizacyjnych Dyrektor Biura Kontroli Wewnętrznej przedstawia informację o sprawie Dyrektorowi Magistratu wraz z wnioskiem o wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec pracownika winnego zaniedbania.

§ 5

Kierujący komórkami organizacyjnymi:
1. Rozpatrują skargi i wnioski w sprawach prowadzonych przez podległe komórki organizacyjne.
2. Ewidencjonują i kontrolują terminowość załatwiania skarg i wniosków przez imiennie wyznaczonych pracowników, co powinno znaleźć wyraz w zakresach czynności tych pracowników, których nazwiska należy podać do wiadomości Biura 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 Biuro Kontroli Wewnętrznej celem dokonania rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków. Kopię udzielonej odpowiedzi należy bezzwłocznie przekazać do Biura Kontroli Wewnętrznej.
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 i wniosków.

§ 7

Kierujący komórkami organizacyjnymi dokonują analiz i ocen prowadzonych postępowań w sprawie skarg i wniosków oraz przesyłają Dyrektorowi Magistratu:

1) comiesięczne informacje o liczbie przyjętych/złożonych skarg i wniosków – wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia,
2) kwartalne sprawozdania z dokonanych analiz i ocen dotyczących rozpatrzonych skarg i wniosków wraz z wnioskami wynikającymi z przeprowadzonych postępowań - w terminie do 15 dnia następnego miesiąca po zakończeniu kwartału. Kopię sprawozdania należy przesłać do Biura Kontroli Wewnętrznej.

§ 8

Do rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków stosuje się przepisy działu VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego 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).

§ 9

Traci moc Zarządzenie Nr 75/2000 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 9 maja 2000 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych .

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Krakowa

/ - /

Załącznik nr 1 do zarządzenia Nr 673/2004
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23.04.04 r.

Protokół

z przyjęcia skargi (wniosku, interwencji)[1] skierowanej do

……

w dniu ……

Imię i nazwisko strony: ……

Adres zamieszkania ……

Ustalenia:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Do niniejszego protokołu w/w strona dołączyła następujące załączniki:

……

……

Przyjmujący do protokołu …….

Wnoszący do protokołu …….

[1] Niepotrzebne skreślić

VERTE →

Informacja dotycząca sposobu załatwienia skargi*

.....

.....

.....

Załącznik nr 2 do zarządzenia Nr 673/2004
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23.04.04 r.

Kraków, dnia .....

Pan

Andrzej Kulig

Dyrektor Magistratu

Informacja dotycząca ilości skarg i wniosków przyjętych/złożonych

w ..... w miesiącu .....
(nazwa komórki organizacyjnej)

Liczba przyjętych/złożonych skarg i wniosków	Liczba udzielonych odpowiedzi na skargi i wnioski	Sposób załatwienia skarg/wniosków		
		pozytywny	negatywny	inny

Dodatkowe uwagi:

.....
(podpis kierującego komórką organizacyjną)