

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2014 r. do 30 czerwca 2014 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 188 skarg, z czego 34 skargi bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 3 wniosków,
- 48 petycji.

2. Prowadzenie postępowań wyjaśniających oraz przygotowywanie projektów odpowiedzi na wpływające skargi, wnioski i petycje.

W II kwartale 2014 r. załatwiono ogółem 213 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale 2014 r.). 175 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 38 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2014 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem zmieniła swój przebieg i się ustabilizowała (załącznik nr 1).

Podobnie jak w kwartale poprzedzającym miała miejsce sytuacja, w której odnotowano więcej skarg związanych z działalnością UMK, aniżeli MJO. Należy zauważyć, że ilość skarg na działalność UMK (158) osiągnęła w II kwartale 2014 r. jedną z najwyższych wartości w porównaniu do wartości odnotowywanych w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2009. Z kolei odnotowana w II kwartale 2014 r. ilość skarg na działania MJO (124) była jedną z niższych wartości w porównaniu do analogicznego okresu. Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2014 r. w przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu jest wznosząca, a w przypadku MJO trend jest wyraźnie spadkowy, co obrazuje załącznik nr 2.

Odnotowano również 22 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków. Z ilości tej, w 6 przypadkach odnotowano skargi na działania Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania Sp. z o.o., które związane były z powierzeniem ww. spółce do realizacji od 1 lipca 2013 r. „nowego” zadania własnego Gminy Miejskiej Kraków w zakresie gospodarki odpadami komunalnymi, co stanowi najniższą wartość tego rodzaju skarg w porównaniu do wszystkich kwartałów poprzedzających, obejmujących swoim zakresem okres, w którym Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. realizowało ww. zadanie.

W II kwartale 2014 r. stwierdzono łącznie 20 skarg zasadnych, przy czym w przeciwieństwie do ostatnich trzech kwartałów poprzedzających nie stwierdzono nieprawidłowości związanych z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, uwzględniając dane za II kwartał 2014 r. należy zauważyć, że w przypadku UMK odnotowana ilość 13 skarg zasadnych jest zauważalnie wyższa od wartości z kwartału poprzedzającego (4 skargi), lecz nie odbiega znacząco od wartości występujących w większości okresów wcześniejszych, począwszy od roku 2009. Z kolei w przypadku MJO ilość skarg zasadnych (7) jest wyraźnie mniejsza w porównaniu do I kwartału 2014 r. (19 skarg zasadnych), a osiągnięty wynik stanowi zarazem najniższą wartość odnotowaną w okresach poprzedzających, począwszy od

roku 2009 (identyczną wartość odnotowano jeszcze w III kwartale 2009 r.) Tym samym sytuację z III kwartału 2013 r., kiedy to odnotowano 32 skargi zasadne na działania MJO należy na tym etapie w dalszym ciągu traktować jako przypadek incydentalny. Należy zauważyć, że w II kwartale 2014 r. stwierdzono 3 skargi zasadne związane z działalnością ZIKiT, co w przypadku ww. jednostki organizacyjnej stanowi wartość wyraźnie niższą, od tych odnotowywanych od II półrocza 2012 r. A zatem sytuację z III kwartału 2013 r., kiedy to odnotowano 18 skarg zasadnych na działania ZIKiT na tym etapie należy w dalszym ciągu traktować jako przypadek incydentalny. Po II kwartale 2014 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem zmieniła swój przebieg oraz wykazuje trend spadkowy (załącznik nr 3). Z kolei po uwzględnieniu danych za II kwartał 2014 r. w przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu się ustabilizowała, a w przypadku MJO wykazuje trend wyraźnie spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (20) do ogólnej liczby skarg załatwionych (213) wyniósł w II kwartale 2014 r. – 9,39% (w poprzedzającym kwartale – 12,43%)

W 11 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Ponadto w 1 przypadku interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie doręczania przesyłek pieniężnych zawierających świadczenia rodzinne podjął Dyrektor Wydziału Spraw Społecznych UMK.

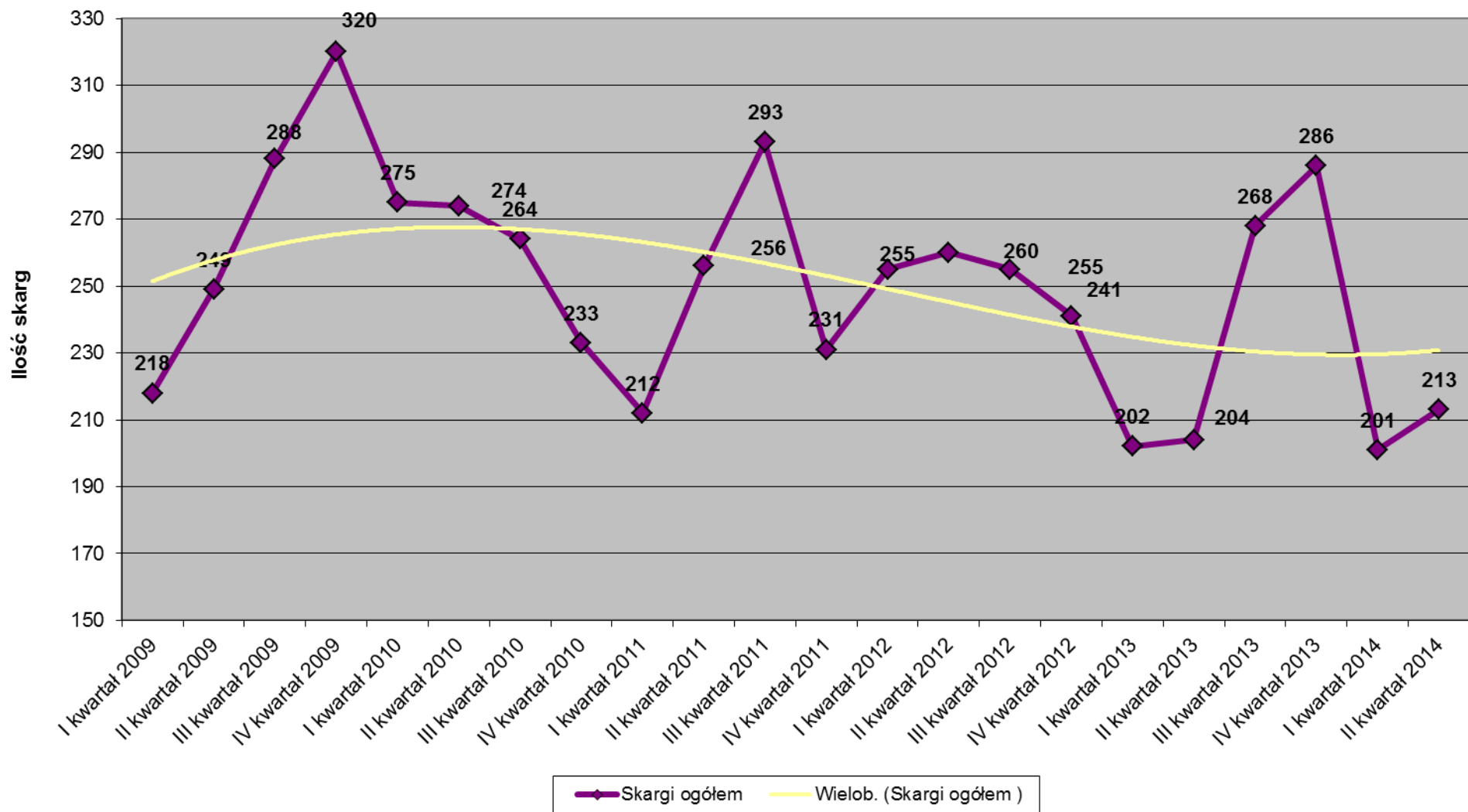
Należy nadmienić, iż z uwagi na okoliczność, że w 1 przypadku stwierdzono charakteryzujący się nadmiernym rygoryzmem tryb postępowania pracowników jednego z wydziałów UMK, zmierzający do ustalenia miejsca zamieszkania osoby składającej wniosek (pracownicy żądali od wnioskodawcy określonych dokumentów potwierdzających fakt zamieszkiwania na obszarze GMK zamiast ograniczyć się do odebrania na wniosek strony oświadczenia w powyższym zakresie), w ramach podjętych działań systemowych właściciel procesu horyzontalnego GR 1 „Wydawanie decyzji administracyjnych” zobowiązany został do zwrócenia uwagi wszystkim uczestnikom ww. procesu na możliwość potwierdzenia przez klientów określonych okoliczności mających istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia spraw poprzez złożenie oświadczenia pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych zeznań, stosownie do treści art. 75 § 2 KPA.

W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w II kwartale 2014 r. - 8.

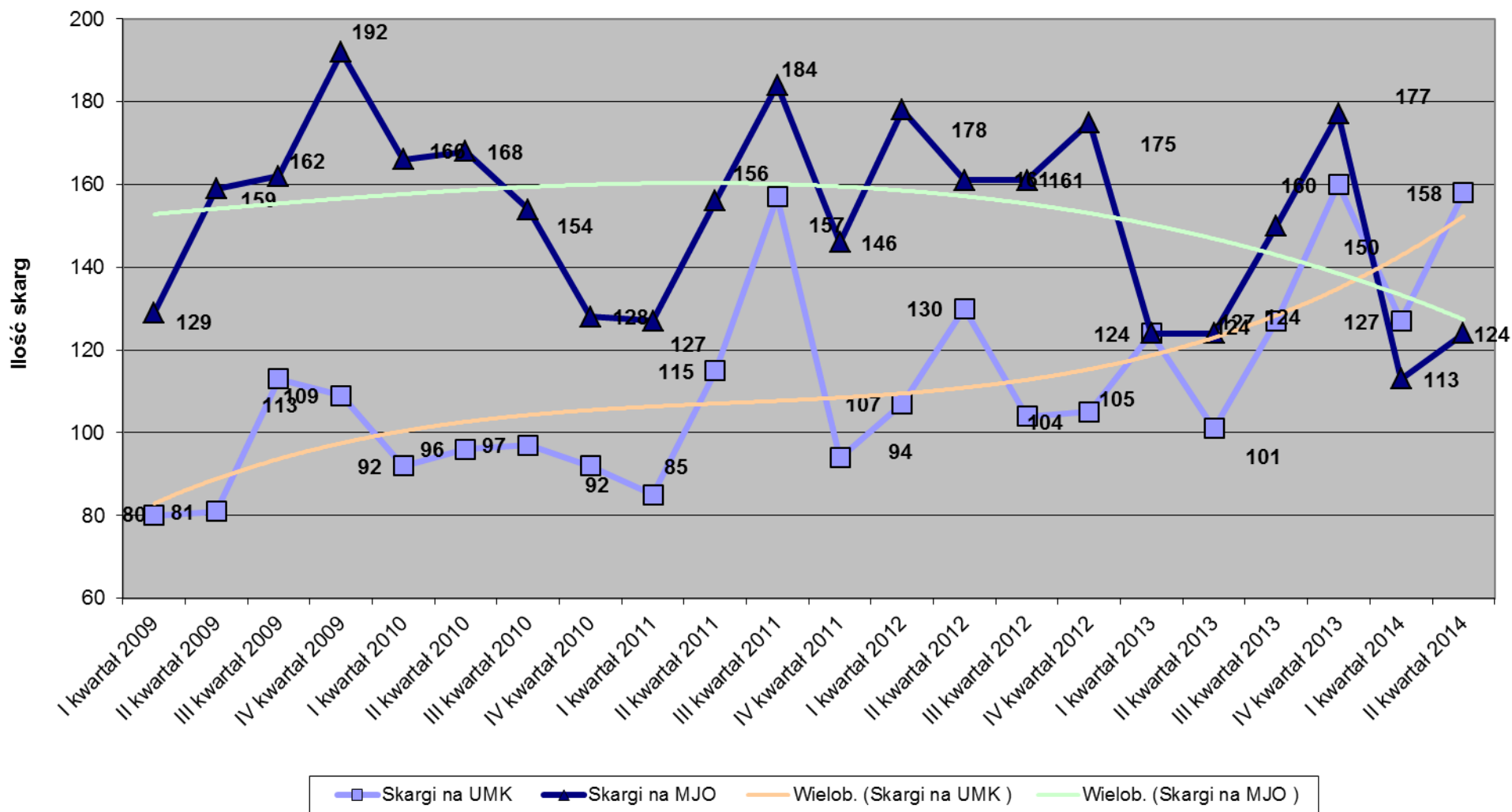
W II kwartale 2014 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło 2 wnioski.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 44 petycje. W większości spraw petycje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu / MJO lub informowano zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą służb podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

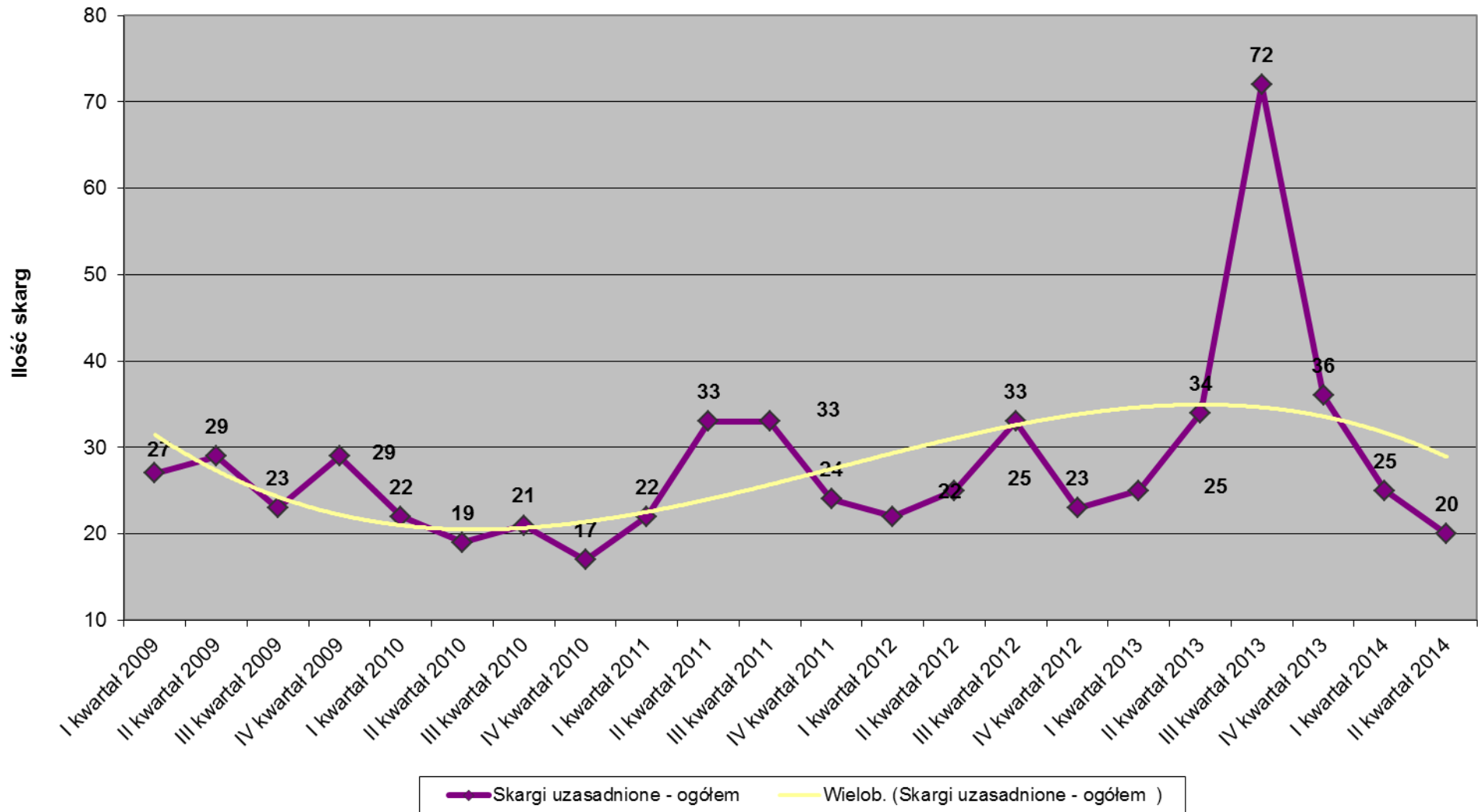
Skargi załatwione ogółem - trend



Skargi załatwione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy
(bez skarg na spółki miejskie, PINB, organy dzielnic oraz nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)



Skargi uzasadnione ogółem - trend



Skargi uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy

