

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2017 r. do 30 września 2017 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 161 skarg, z czego 62 skargi bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 4 wniosków,
- 59 pism o charakterze interwencyjnym,
- 5 petycji, z czego w 2 przypadkach petycje miały charakter petycji wielokrotnej.

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

W III kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 163 skargi (część skarg wpłynęła w II kwartale 2017 r.). 103 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 60 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2017 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w III kwartale 2017 r. była najniższa w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem wykazuje trend wyraźnie spadkowy (załącznik nr 1).

Odnotowana w III kwartale 2017 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (64), była najniższa w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012. Również w przypadku skarg związanych z działalnością MJO (100), odnotowano jedną z najniższych wartości w porównaniu do kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2012 (jedynie w II kwartale 2015 r. odnotowano nieznacznie mniejszą ilość takich skarg – 99).

Po uwzględnieniu danych za III kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w obydwu przypadkach wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 2).

Odnotowano również 23 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, organów dzielnic, Policji oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W III kwartale 2017 r. stwierdzono łącznie 21 skarg zasadnych, z czego 1 z nich została zakwalifikowana jako skarga związana z działalnością miejskich spółek. Odnotowana w III kwartale 2017 r. ilość skarg zasadnych była jedną z najniższych w porównaniu do wartości odnotowanych w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 4 skargi zasadne, a w przypadku MJO – 17. Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych

za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach 2 miejskich jednostek organizacyjnych, stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK i MJO (w ujęciu skarg zasadnych przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg zasadnych ogółem,

co obrazują załączniki nr 3 i 4). Mając na uwadze wartości odnotowane w III kwartale 2017 r., sytuację z IV kwartału 2015 r., gdy odnotowano relatywnie dużą ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK (13 skarg zasadnych) w porównaniu do pozostałych kwartałów z okresu ostatnich trzech lat, na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem w dalszym ciągu jest lekko wznosząca (załącznik nr 3). Po uwzględnieniu danych za III kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazuje trend wyraźnie spadkowy w przypadku UMK, natomiast w przypadku MJO linia trendu jest wznosząca (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (21) do ogólnej liczby skarg załatwionych (163) wyniósł w III kwartale 2017 r. – 12,88 % (w poprzedzającym kwartale – 13,44 %).

W 8 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO/ z własnej inicjatywy podejmowali działania systemowe oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień.

W 3 przypadkach, Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie jako podmiot będący organizatorem komunikacji miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec Spółki Mobilis Sp. z o.o. – podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego, a w działaniach którego stwierdzono nieprawidłowości, natomiast w 1 przypadku Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu podjął interwencję wobec firmy BIKEU, będącej operatorem systemu rowerów miejskich „WAVELO”. W 1 przypadku Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec podmiotu, któremu powierzono realizację zadania w zakresie utrzymania zieleni. Z kolei w 1 przypadku, Spółka Miejska Infrastruktura jako podmiot zarządzający i obsługujący Strefę Płatnego Parkowania podjęła interwencję wobec przedsiębiorcy, będącego operatorem Strefy Płatnego Parkowania (firma KBU sp. z o.o.)

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 UMK we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące kierujących komórkami organizacyjnymi UMK / MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w III kwartale 2017 r. – 7.

W III kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 4 wnioski, z czego 3 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. zwrócenie się z postulatem podjęcia współpracy pomiędzy służbami miejskimi oraz Policją, celem wypracowania skutecznych mechanizmów, które przyczynią się do poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego na obszarze Miasta.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 61 interwencji. W większości spraw interwencje 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.

Ponadto w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, w III kwartale 2017 r. załatwiono 3 petycje, z czego Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w powyższym okresie 2 petycje. Obydwie petycje załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK zostały zakwalifikowane jako petycje wielokrotne w rozumieniu

art. 11 ust. 1 ustawy o petycjach, a ich przedmiotem było:

- zwrócenie się z postulatem wykupu przez Gminę Miejską Kraków terenów tzw. „Lasu Borkowskiego” (w okresie od 1 maja 2017 r. do 23 maja 2017 r. do Prezydenta Miasta Krakowa wpłynęło 18 petycji w tej sprawie),
- zwrócenie się z postulatem podjęcia działań, które niedopuszczą do zabudowy korytarza przewietrzania Miasta przebiegającego na obszarze Chełmu (w okresie od 17 lipca 2017 r. do 29 sierpnia 2017 r. do Prezydenta Miasta Krakowa wpłynęło ponad 1100 petycji w tej sprawie).