



BK-01.0563-2/09

Kraków, 30 kwietnia 2009

**Dotyczy: kwartalnego sprawozdania z dokonanych analiz i ocen, dotyczących skarg, interwencji i wniosków rozpatrywanych w I kwartale 2009 r.**

**Szanowna Pani  
Marta Nowak  
Dyrektor Magistratu**

Stosownie do treści § 12 Zarządzenia Nr 1906/2008 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 września 2008 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych przedkładam sprawozdanie z analiz i ocen skarg i wniosków rozpatrzonych w I kwartale 2009 r.

W ramach Biura Kontroli Wewnętrznej skargi, wnioski i interwencje rozpatrywane były przez Referat Skarg i Wniosków Biura Kontroli Wewnętrznej, składający się z 5 pracowników i kierownika. Zadanie BK/01 Rozpatrywanie skarg i wniosków realizowane było poprzez wykonywanie następujących działań:

**1. Przyjmowanie skarg, interwencji i wniosków, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych podległych Miastu Kraków.**

Pracownicy referatu przyjmują na bieżąco wszystkie osoby, mające zamiar złożyć skargę. Osobom tym udzielana jest doraźna pomoc i porady w zakresie przedstawianych problemów. W I kwartale 2009 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli w bezpośrednich kontaktach 117 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas takich bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 23 skargi i interwencje.

**2. Prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków.**

W centralnym rejestrze skarg i wniosków ewidencjonowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta Krakowa, jak również interwencje rozpatrywane przez Biuro Kontroli Wewnętrznej. Wpisy w rejestrze obejmują także sposób załatwienia spraw.

W okresie od 1 stycznia do 31 marca 2009 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 254 skarg, z czego 87 skarg wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 80 interwencji;
- 1 wniosku.

### **3. Prowadzenie postępowań wyjaśniających oraz przygotowywanie projektów odpowiedzi na wpływające skargi, wnioski i interwencje.**

W I kwartale 2009 r. rozpatrzono 219 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale ubiegłego roku). 124 skargi rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 17 skarg przekazano do rozpatrzenia innym komórkom UMK jako skargi złożone w toku postępowania lub skargi na pracowników, bądź też przekazano innym organom do rozpatrzenia według właściwości. 78 skarg zostało zgłoszonych i rozpatrzonych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w tym okresie, nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do IV kwartału 2008 roku ilość skarg rozpatrzonych w I kwartale br. wzrosła (odpowiednio: 180 i 219 skarg). Dotyczy to zarówno skarg na działalność Wydziałów UMK (o 13 skarg więcej w I kwartale 2009 r.) jak i miejskich jednostek organizacyjnych (o 25 skarg więcej niż w IV kwartale 2008 r.). Niemniej jednak analiza długookresowa linii trendu skarg ogółem, przedstawionej na wykresie stanowiącym załącznik nr 1 (kolor żółty) wskazuje na utrzymywanie się ilości skarg na mniej więcej tym samym poziomie. Po dokonaniu podziału skarg ogółem na dotyczące UMK i MJO (załącznik nr 2) można zaobserwować, iż w przypadku skarg dotyczących UMK trend jest spadkowy, zaś w przypadku MJO – rosnący.

W I kwartale 2009 r. zwiększyła się ilość skarg uzasadnionych – o 9, co stanowi wzrost o 50% w odniesieniu do poprzedniego kwartału. Ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zwiększyła się o 4 skargi (z 11 skarg zasadnych w IV kwartale 2008 r. do 15 w I kwartale 2009 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO wzrosła o 5 (z 7 do 12). Tym samym wartości dla obu tych grup osiągnęły najwyższą wartość od II kwartału 2008 r. Stosunek skarg uzasadnionych (27) do ich ogólnej liczby (219) wyniósł w I kwartale 2009 r. 12,3% (w poprzednim kwartale – 10%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 18,7%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 9,2%. Z powyższego wynika, że nadal mimo wyraźnej i wciąż powiększającej się różnicy między ilością skarg na UMK i na MJO na korzyść Urzędu (w I kwartale 2009 r. różnica ta wyniosła 50 skarg, wobec 36 w poprzednim kwartale), skargi zasadne na MJO stanowią znacznie mniejszy odsetek ogólnej ich liczby, niż to jest w przypadku UMK. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem wskazuje na niewielką tendencję wzrostową. W rozbiciu na UMK i MJO linie trendu wskazują, iż ilości skarg zasadnych w pierwszym przypadku są w trendzie wzrostowym, zaś w drugim - spadkowym (załączniki nr 3 i 4).

W I kwartale 2009 r. najwięcej skarg (tj. 10 lub więcej) dotyczyło pracy: Straży Miejskiej (29 skarg), Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (24), Zarządu Budynków Komunalnych (22), Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu (19), Wydziału Architektury i Urbanistyki (17), Wydziału Skarbu Miasta (12), Wydziału Mieszkalnictwa (10) i Wydziału Spraw Administracyjnych (10). Duża ilość skarg, bo aż 21, dotyczyła również innych miejskich jednostek organizacyjnych, głównie placówek oświatowych i pomocy

społecznej. Ilości skarg dotyczących poszczególnych Wydziałów i jednostek w I kwartale 2009 r. obrazują załączniki nr 5, 6 i 7.

W porównaniu do kwartału poprzedniego zauważalnie spadła ilość skarg na Wydział Skarbu Miasta (z 17 do 12) i Zarząd Budynków Komunalnych (z 27 do 22). Wzrosła ilość skarg na Wydział Architektury i Urbanistyki (z 12 do 17), Wydział Geodezji (z 6 do 8), Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego (z 0 do 3), Wydział Mieszkalnictwa (z 4 do 10), Wydział Świadczeń Socjalnych (z 3 do 5), Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (z 21 do 24), Straż Miejską (z 15 do 29), Zarząd Cmentarzy Komunalnych (z 5 do 8) i Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu (z 17 do 19). Na wysokim poziomie utrzymała się ilość skarg na Wydział Spraw Administracyjnych. Zmiany te zobrazowane są wykresach stanowiących załączniki nr 8, 9 i 10.

Jeśli chodzi o skargi uzasadnione na Wydziały UMK, to więcej niż jedną skargę uzasadnioną odnotowano w I kwartale br. w Wydziale Architektury i Urbanistyki (6 skarg), Wydziale Ewidencji Pojazdów i Kierowców (2 skargi), Wydziale Geodezji (2 skargi) i w Wydziale Skarbu Miasta (3 skargi). W pozostałych komórkach organizacyjnych Urzędu, skargi uzasadnione stwierdzano incydentalnie (załączniki nr 11 i 12). W przypadku MJO pod względem ilości skarg zasadnych na poszczególne jednostki najwięcej, bo po 4 skargi stwierdzono w odniesieniu do Straży Miejskiej i Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu (załącznik nr 13).

Analiza skarg na wybrane Wydziały i MJO wskazuje, że:

1. W I kwartale bieżącego roku ilość skarg na Wydział Architektury i Urbanistyki – zarówno ogółem, jak i uzasadnionych – wzrosła i osiągnęła wartości z III kwartału 2008 r. (załącznik nr 14). Co trzecia skarga na ten Wydział była uzasadniona. Skargi w większości dotyczyły postępowań w sprawie ustalenia warunków zabudowy terenu. Trend odnoszący się do ilości skarg ogółem jest nadal malejący, natomiast trend skarg uzasadnionych ustabilizował się.
2. Ilość skarg na Wydział Geodezji w I kwartale 2009 r. nieznacznie zwiększyła się. W porównaniu z IV kwartałem ubiegłego roku ich liczba ogółem wzrosła z 6 do 8 (załącznik nr 15). Stwierdzono dwie skargi zasadne, dotyczące przewlekłości w postępowaniu oraz nieprawidłowych danych adresowych w rejestrze gruntów i budynków. Trend ilości skarg ogółem jest w ostatnim okresie wzrostowy.
3. Odnośnie skarg na działalność Wydziału Mieszkalnictwa w dłuższym okresie czasu można zauważyć trend spadkowy ilości skarg ogółem, mimo iż w I kwartale bieżącego roku ilość skarg wzrosła do 10 (w IV kwartale 2008 r. było ich 4). Nie stwierdzono skarg zasadnych (załącznik nr 16). Większość skarg dotyczyła przyznania pomocy mieszkaniowej.
4. W I kwartale 2009 r. ilość skarg ogółem na Wydział Skarbu Miasta powróciła do poziomów, jakie można było zauważyć odnośnie tego Wydziału przed 2008 r., tj. zakresu 9-13 skarg na kwartał. W 2008 r. wartości te utrzymywały się na poziomie znacznie wyższym, osiągając wartość 16-18 skarg na kwartał (załącznik nr 17). Odnotowano 12 skarg dotyczących Wydziału Skarbu Miasta w I kwartale 2009 r. W tym okresie stwierdzono nieprawidłowości w przypadku 3 skarg. Trend ilości skarg ogółem

ustabilizował się. Większość skarg dotyczyła spraw związanych z wykupem lokali komunalnych i innych nieruchomości.

5. W porównaniu z IV kwartałem 2008 r. w I kwartale 2009 r. ilość skarg na Wydział Spraw Administracyjnych pozostała niemal bez zmian, zarówno jeśli chodzi o ilość skarg ogółem (odpowiednio 9 i 10 skarg), jak i ilość skarg uzasadnionych (w obu porównywanych okresach stwierdzono 1 skargę zasadną). Trend odnoszący się do ilości skarg ogółem na ten Wydział jest od IV kwartału 2007 r. spadkowy (załącznik nr 18). Większość skarg dotyczyła spraw związanych z zameldowaniem lub wymeldowaniem.
6. Ilość skarg na Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w I kwartale 2009 r. wzrosła, jednak trend ilości skarg ogółem jest nadal spadkowy (załącznik nr 19). Większość skarg dotyczyła przyznania zasiłków celowych i okresowych. Stwierdzono dwie skargi uzasadnione.
7. W I kwartale bieżącego roku ilość skarg ogółem na Straż Miejską, w odniesieniu do IV kwartału 2008 r., wzrosła niemal o 100%. Skargi dotyczyły przeważnie zachowania strażników podczas interwencji, bezzasadnych interwencji lub braku interwencji. Wzrosła również znacznie ilość skarg uzasadnionych (załącznik nr 20). Mimo powyższych okoliczności trend ilości skarg ogółem utrzymuje się od I kwartału 2008 r. w tendencji spadkowej. Trend ilości skarg zasadnych ustabilizował się.
8. Ilość skarg ogółem na Zarząd Budynków Komunalnych w I kwartale 2009 r. zmniejszyła się. Spadła również ilość skarg uzasadnionych na tą jednostkę (załącznik nr 21). Trend ilości skarg ogółem jest od IV kwartału 2007 r. wzrostowy, natomiast w odniesieniu do skarg uzasadnionych od dłuższego czasu utrzymuje się tendencja spadkowa.
9. W porównaniu do IV kwartału 2008 r. ilość skarg na Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu wzrosła w I kwartale br., zarówno jeśli chodzi o skargi ogółem, jak też uzasadnione (załącznik nr 22). W ostatnim okresie trend ilości skarg ogółem jest wzrostowy, zaś skarg uzasadnionych utrzymuje się na tym samym poziomie.

Biorąc pod uwagę ogół skarg uzasadnionych najczęściej stwierdzanymi nieprawidłowościami były: przewlekłość postępowania, zwłoka w udzieleniu odpowiedzi lub brak odpowiedzi. Jest to efekt nieuwzględniania przepisów dotyczących terminowości załatwiania spraw. Należy zwrócić również uwagę na kilkakrotne przypadki skarg na zachowanie urzędników oraz strażników miejskich podczas kontaktów z mieszkańcami.

W sytuacjach stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, Wydział Kontroli Wewnętrznej przygotowywał pisma zobowiązujące Dyrektorów do podjęcia działań naprawczych, zwiększenia nadzoru nad podległymi pracownikami, pouczenia ich, a w przypadkach rażących naruszeń – wystąpienia o wyciągnięcie konsekwencji służbowych. Takich wystąpień dyscyplinujących przygotowano w I kwartale 2009 r. 11. W przypadku skarg zgłaszanych do Wydziału Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK czy też jednostki organizacyjne Gminy, Dyrektorzy niejednokrotnie z własnej inicjatywy wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 11 sprawach. W 2 sprawach wobec pracowników wyciągnięto konsekwencje finansowe. W jednym przypadku, w związku z reorganizacją jednostki (ZIKiT) nie zdołano ustalić osoby odpowiedzialnej za uchybienie.

Szczegółowe opisy stwierdzonych nieprawidłowości oraz podjętych w związku w tym działań zawarte są w opracowaniu tabelarycznym, stanowiącym załącznik nr 23 niniejszego sprawozdania.

W I kwartale 2009 r. rozpoznano również 71 interwencji. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

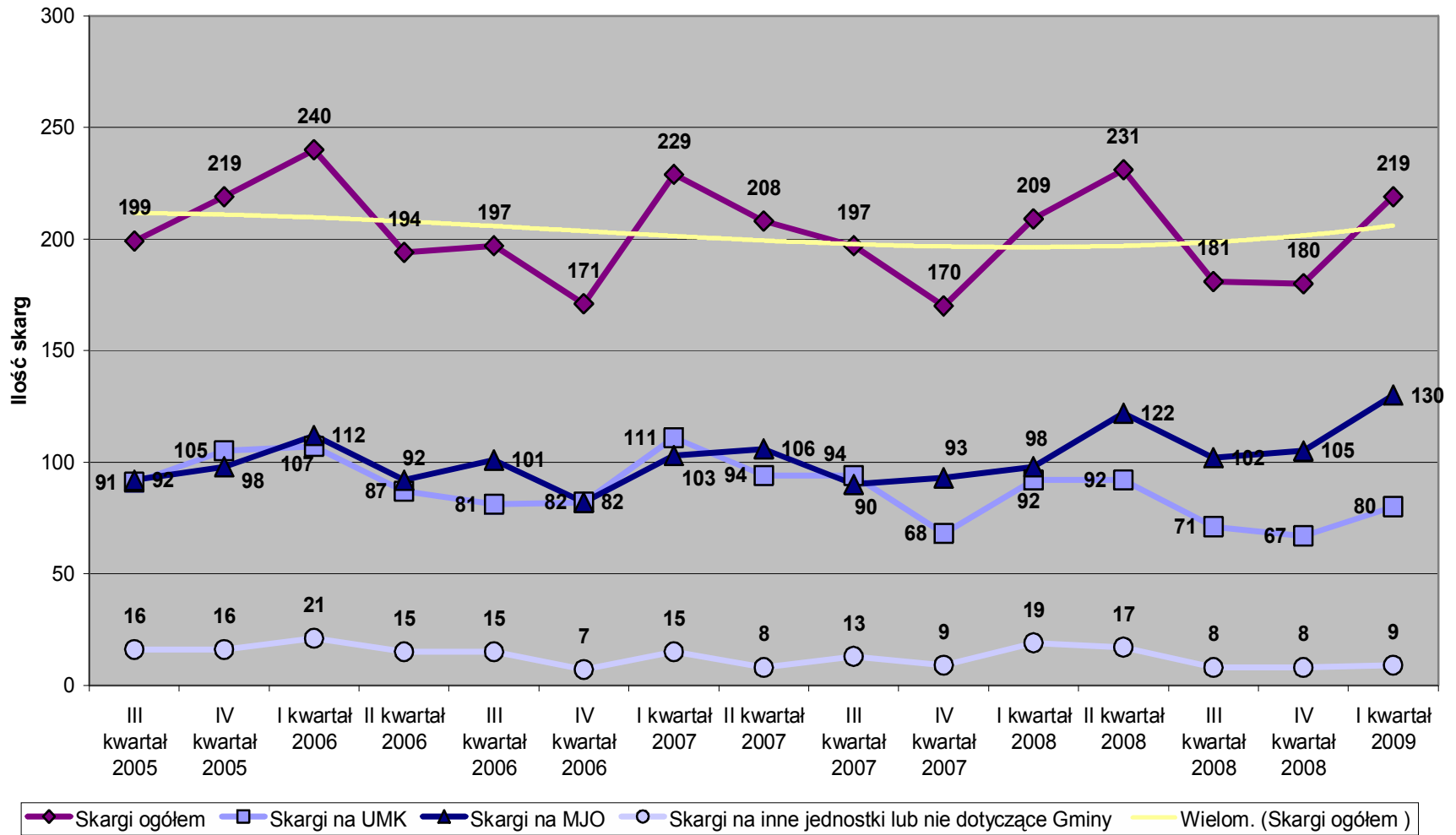
W przedmiotowym okresie sprawozdawczym rozpoznano jeden wniosek, dotyczący naprawy nawierzchni ulic i ustawienia znaku drogowego.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 14 spraw, które Przewodnicząca Rady Miasta Krakowa przekazała do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami.

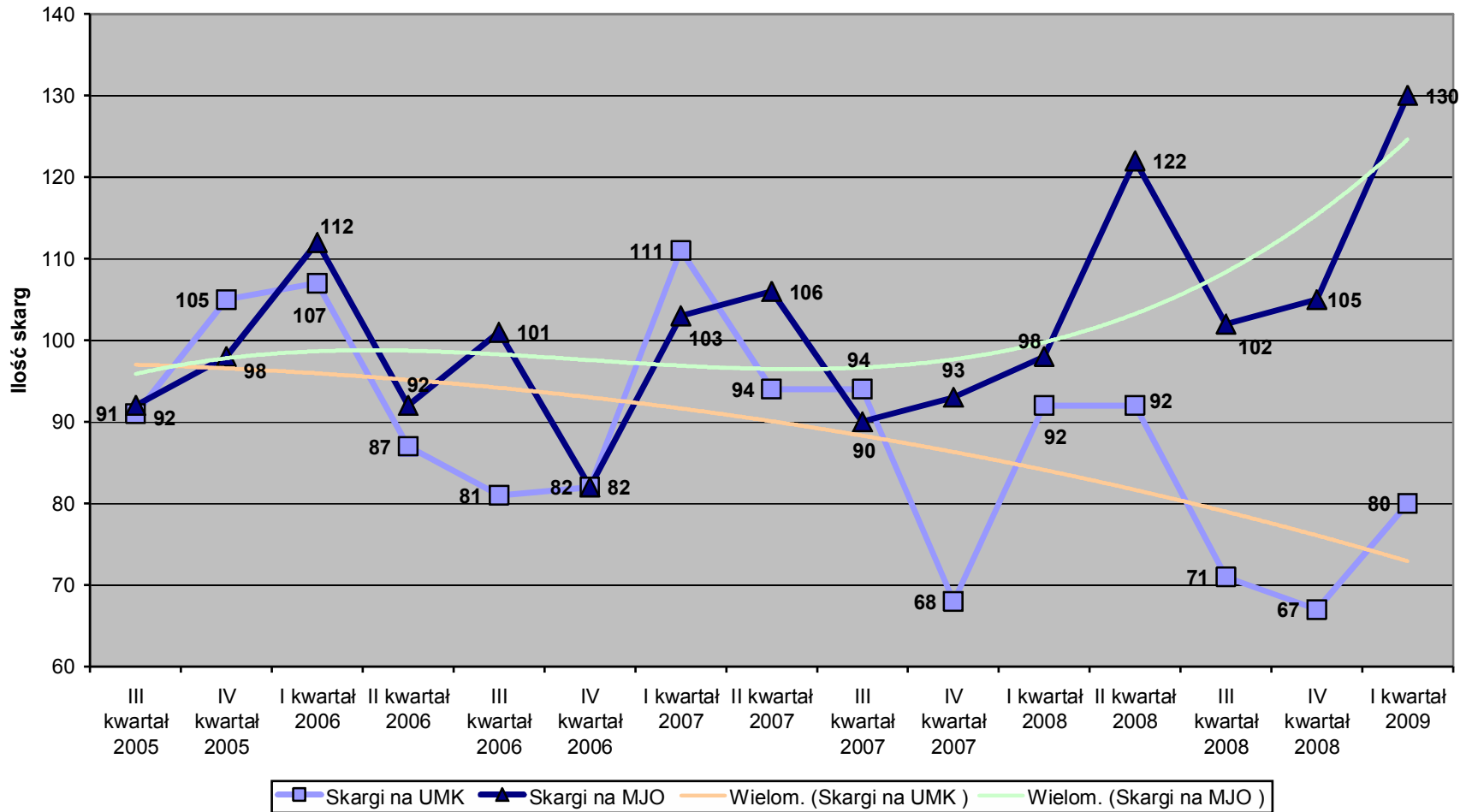
Załączniki:

- Tabela i wykresy wymienione w treści sprawozdania.

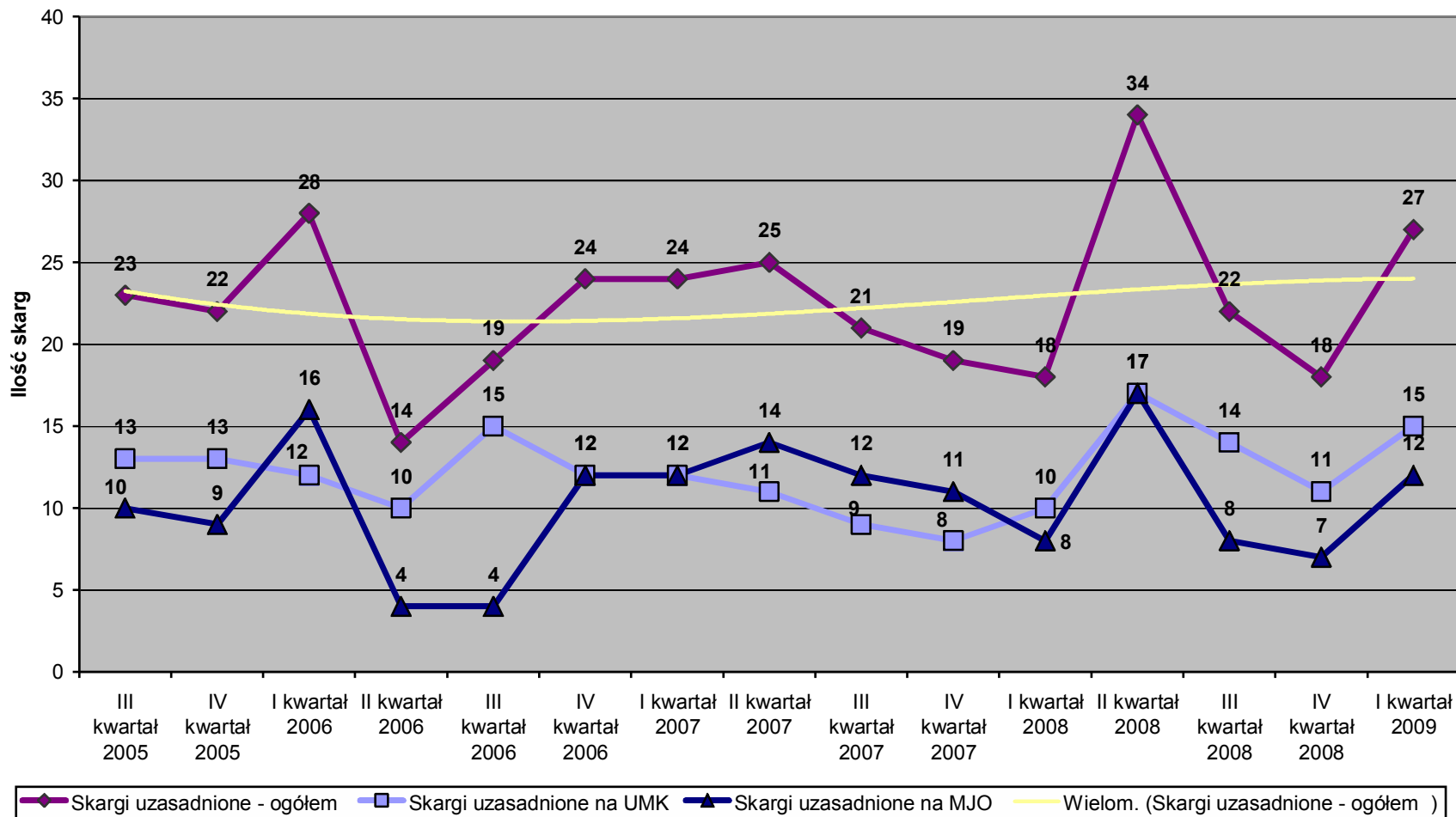
### Skargi ogółem - trendy



Skargi ogółem na UMK i MJO - trendy

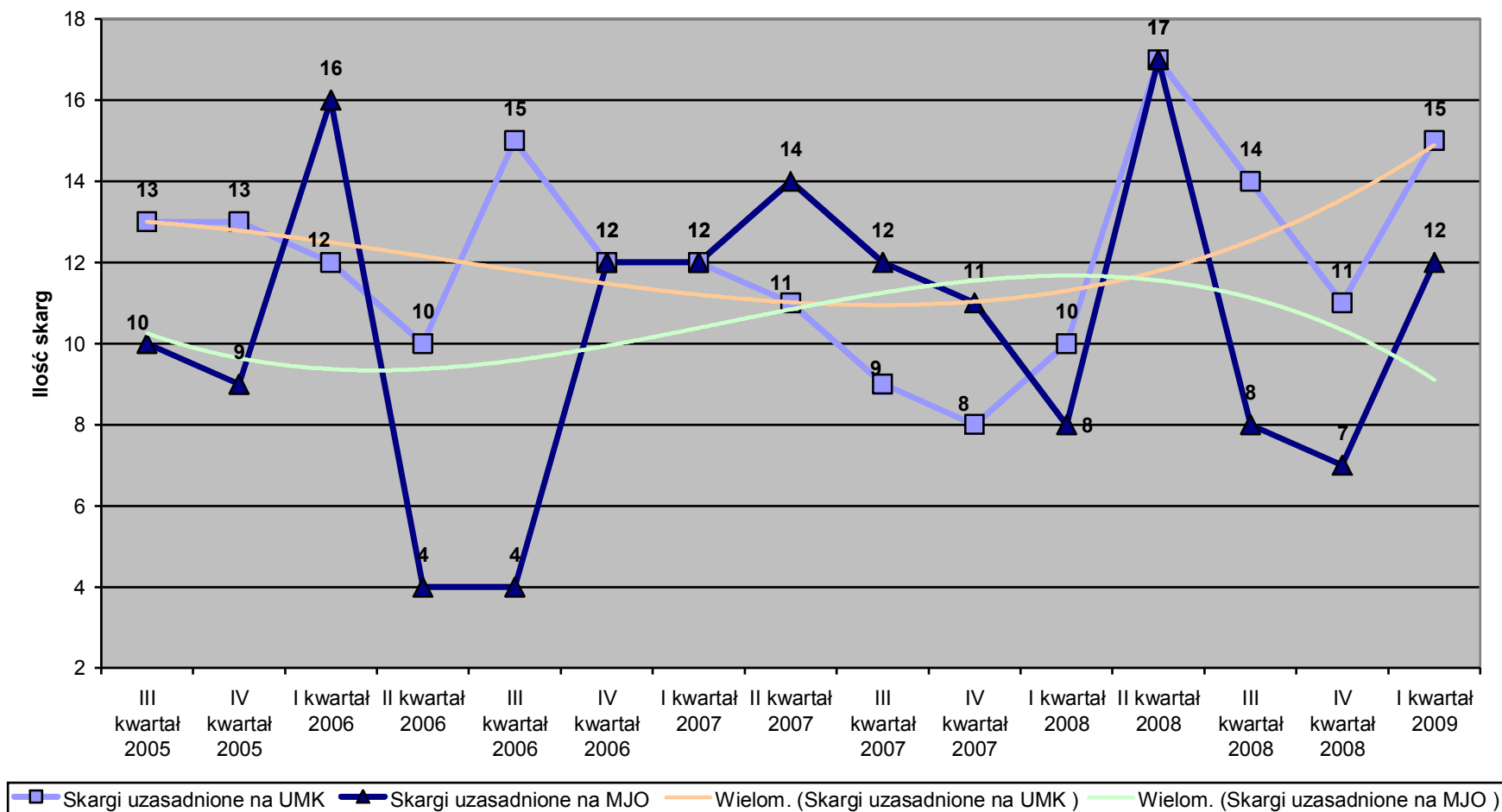


### Skargi uzasadnione - trendy

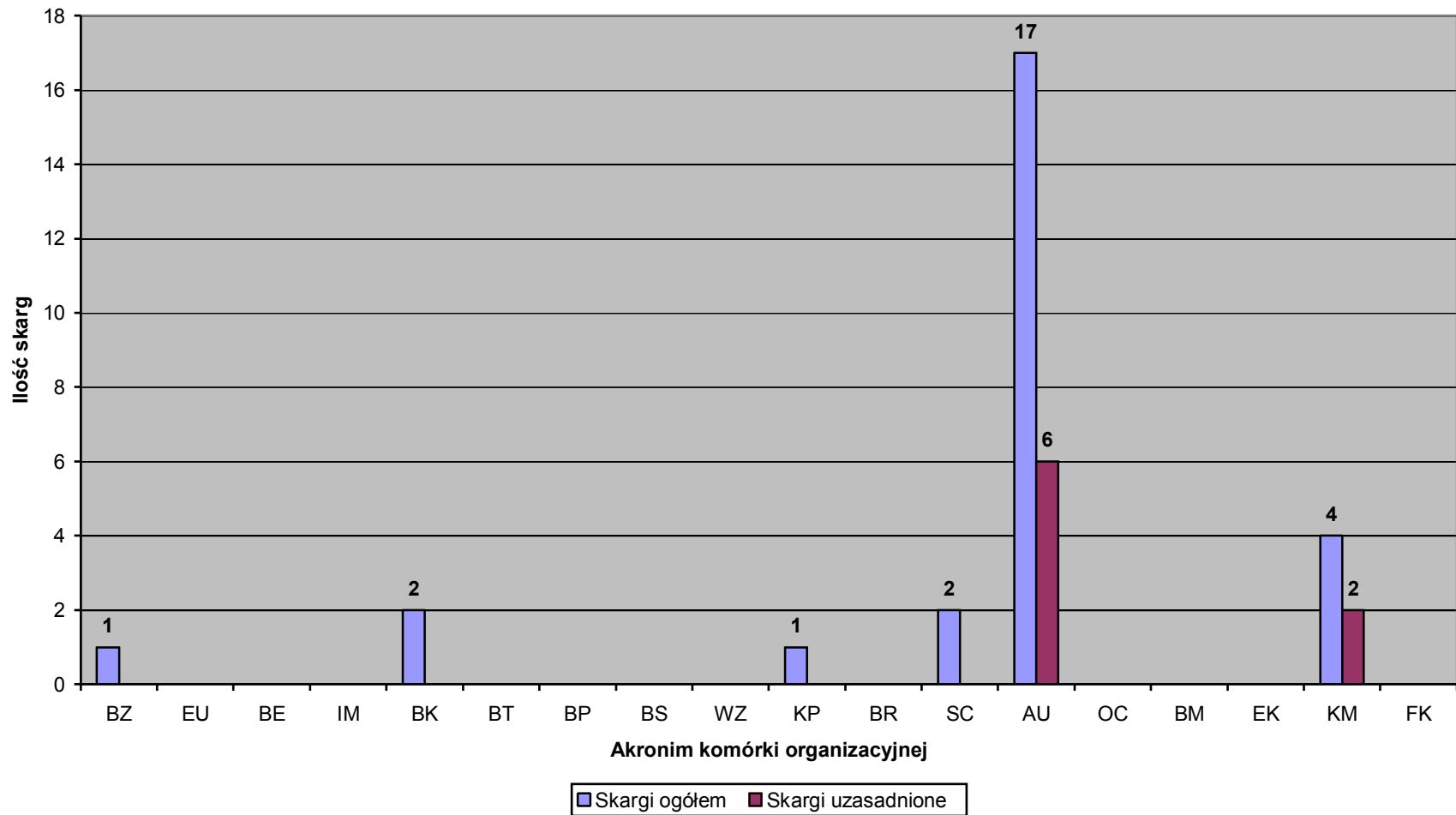




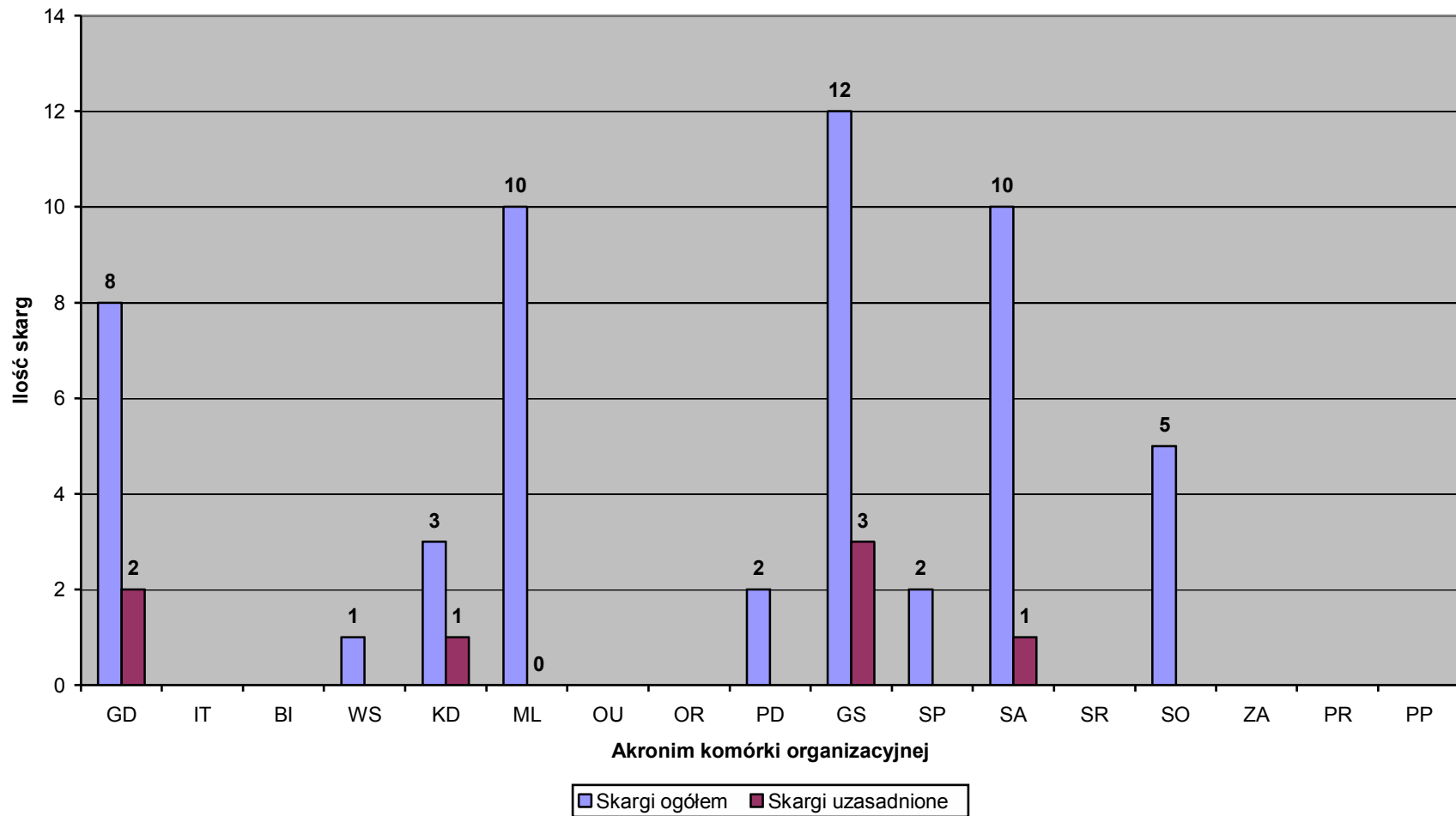
### Skargi uzasadnione na UMK i MJO - trendy



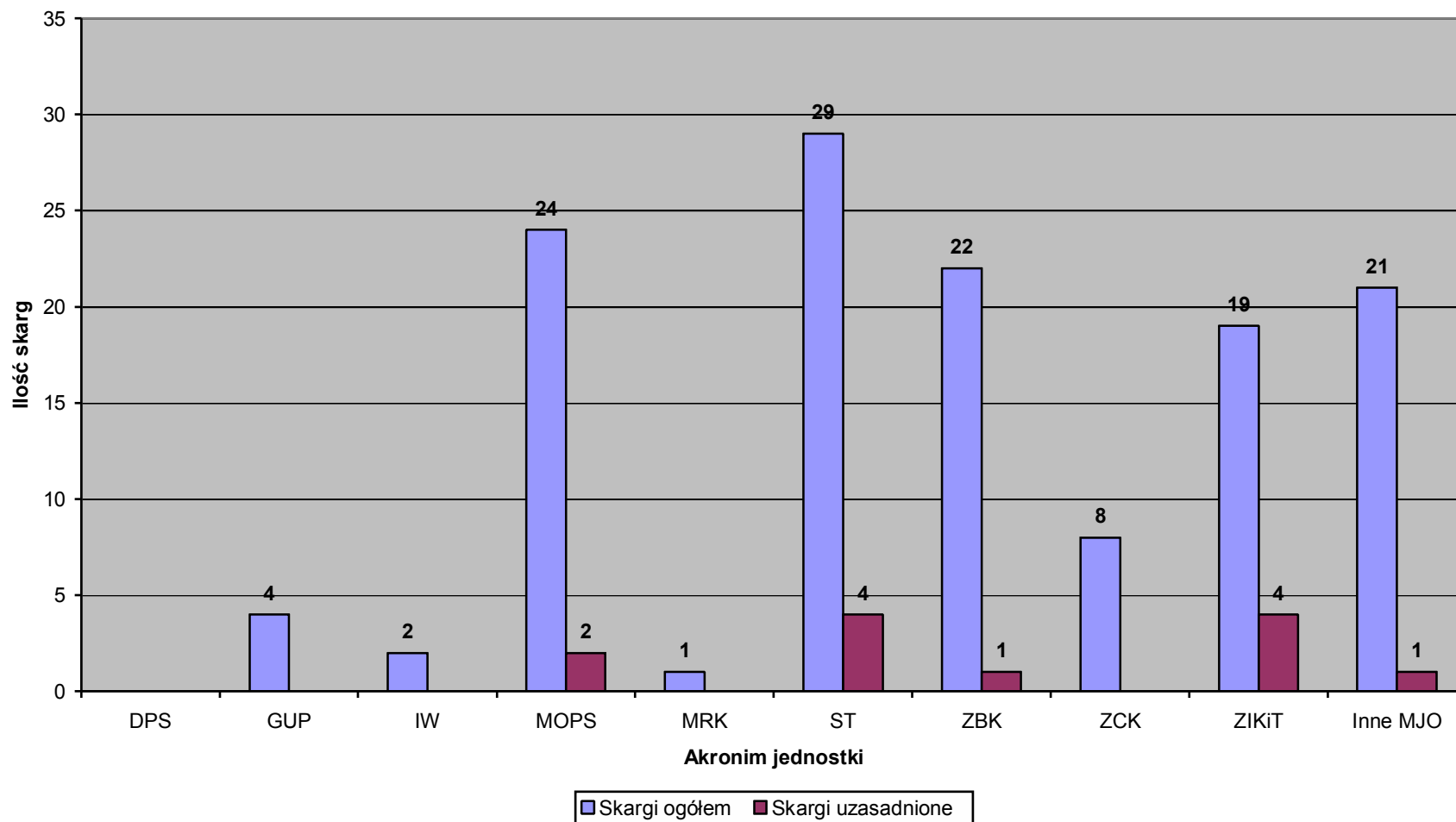
### Skargi na UMK rozpatrzone w I kwartale 2009 r. (część I)



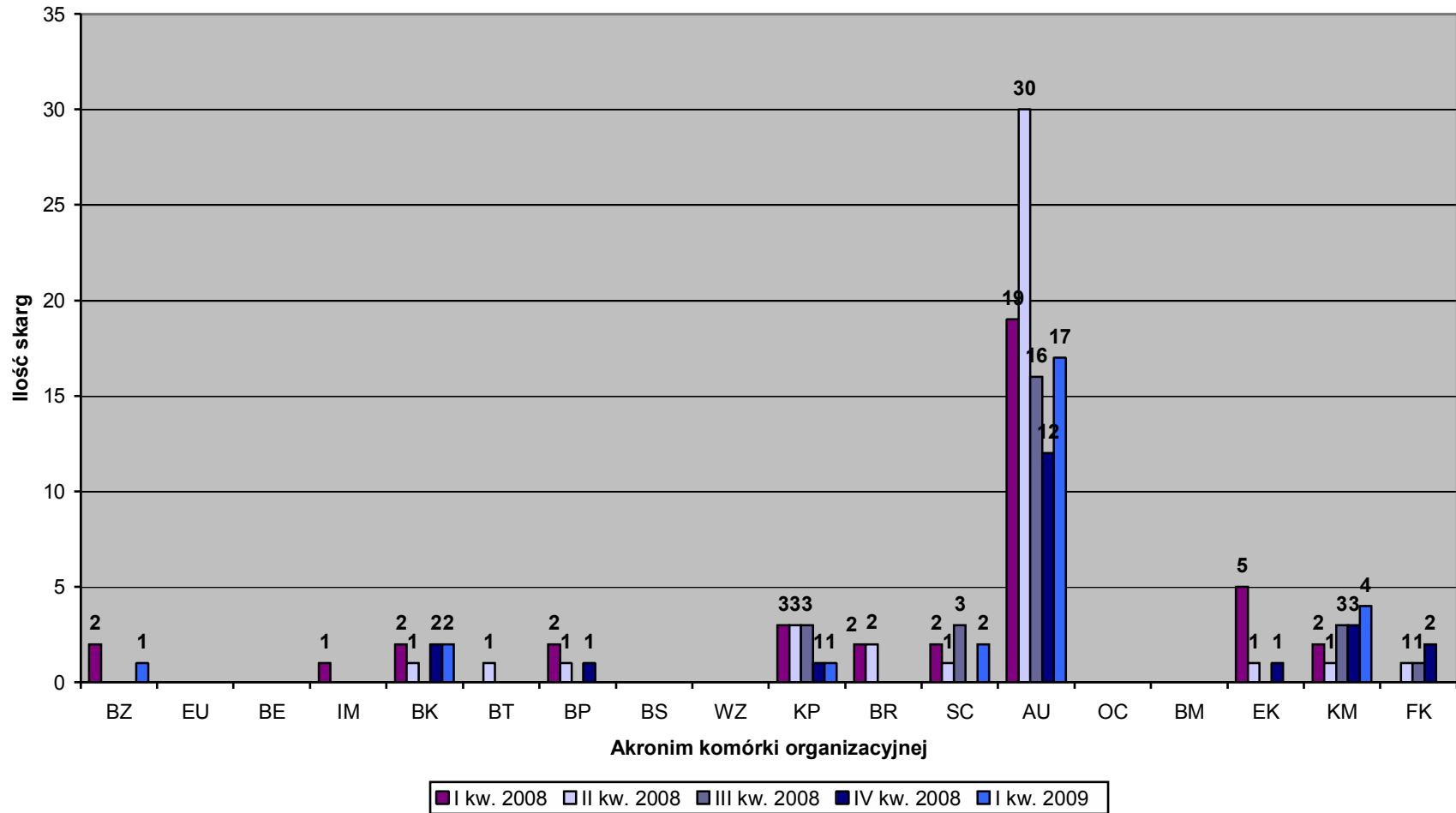
### Skargi na UMK rozpatrzone w I kwartale 2009 r. (część II)



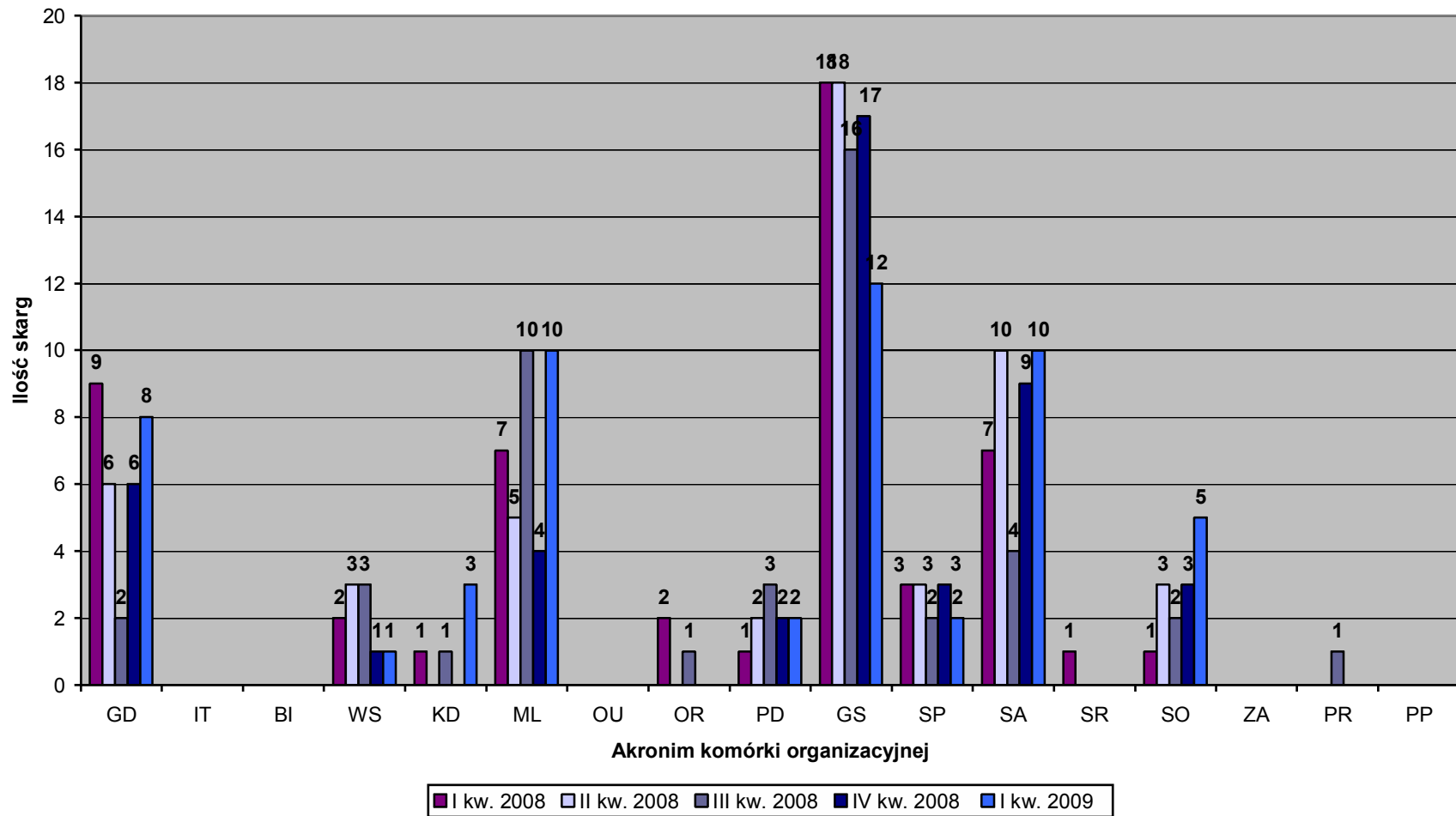
### Skargi na miejskie jednostki organizacyjne i inne jednostki w I kwartale 2009 r.



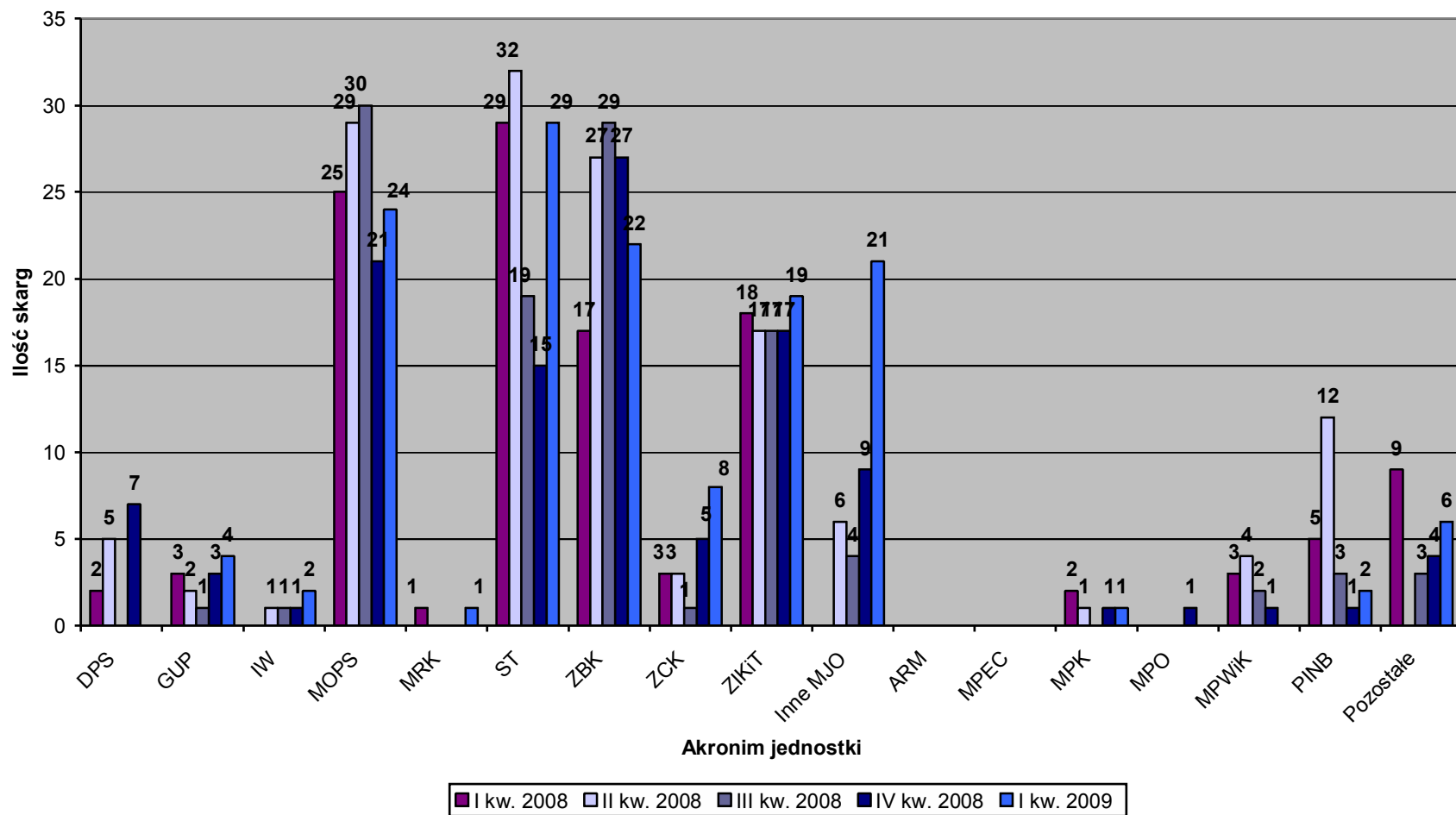
### Skargi ogółem na UMK - trendy (część I)



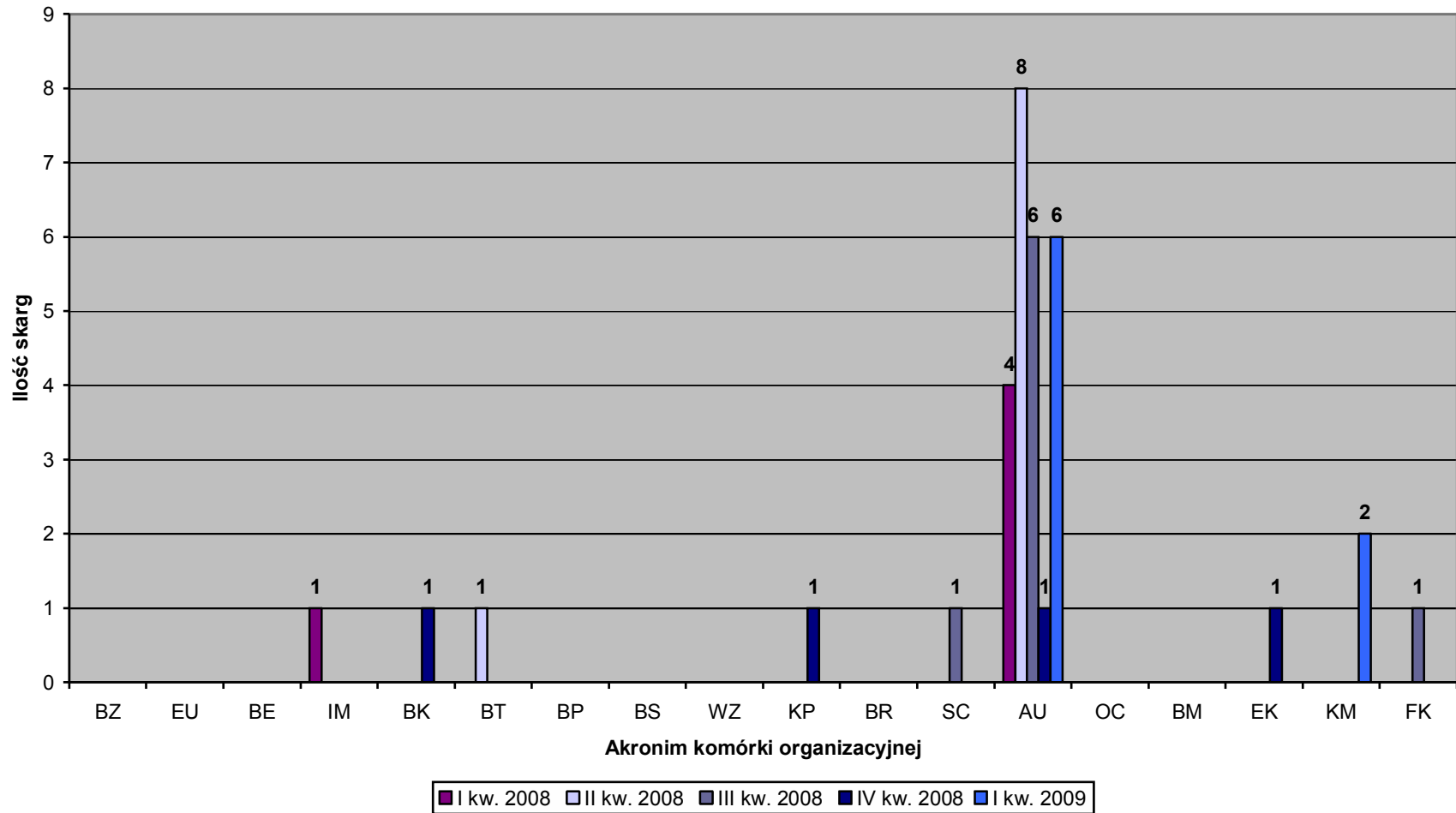
### Skargi ogółem na UMK - trendy (część II)



### Skargi ogółem na miejskie jednostki organizacyjne i inne jednostki - trendy

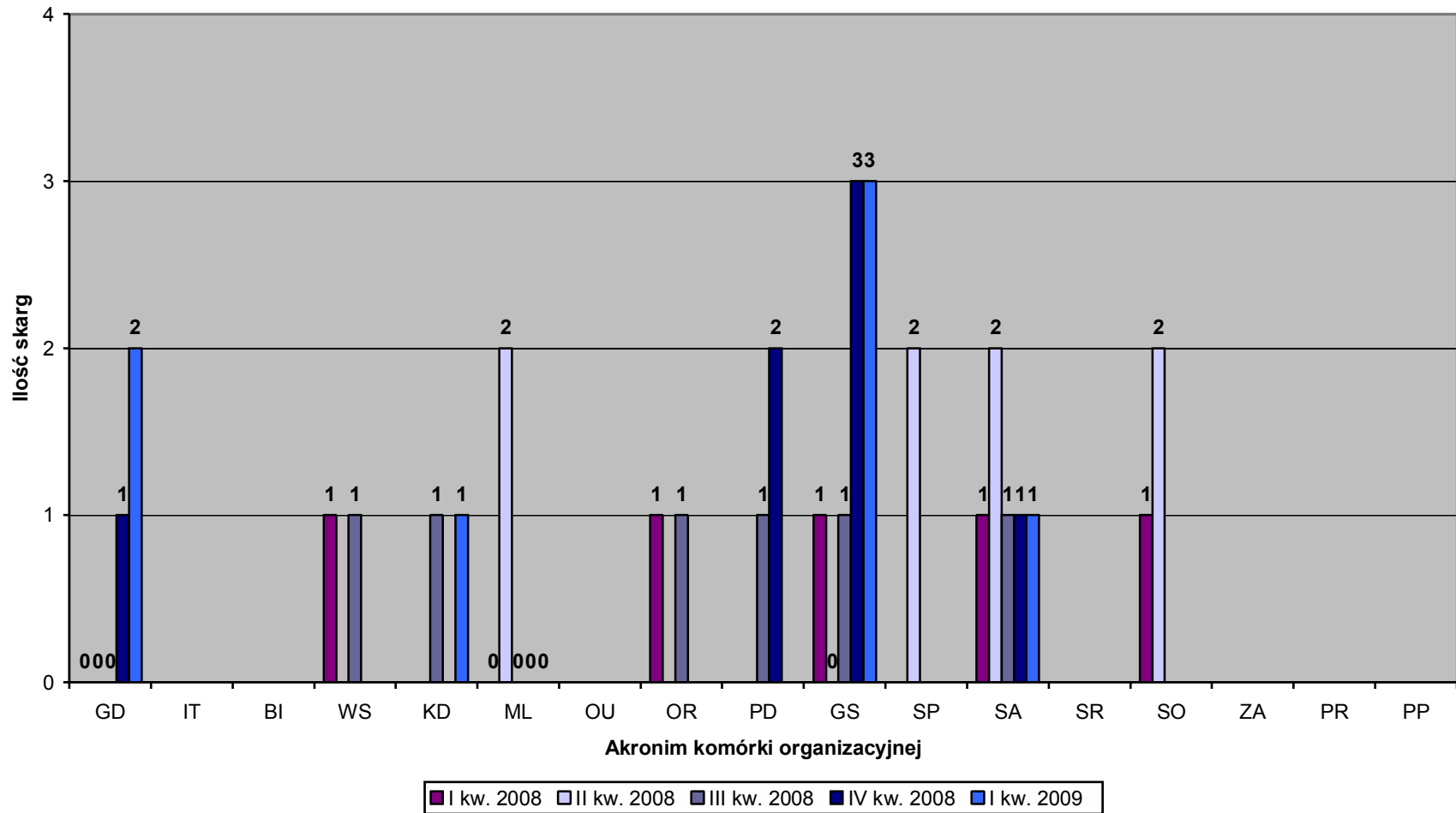


### Skargi uzasadnione na UMK - trendy (część I)

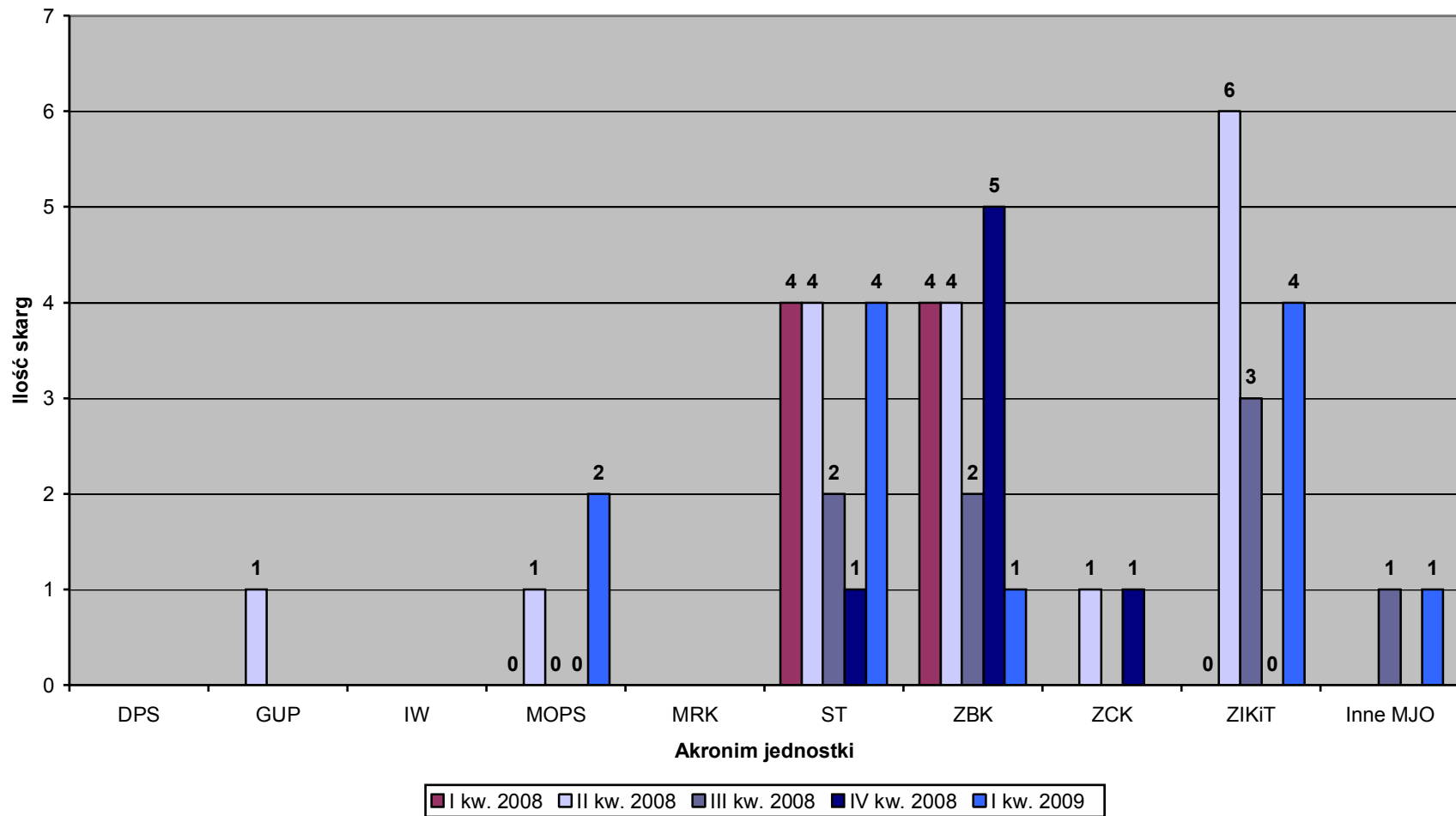




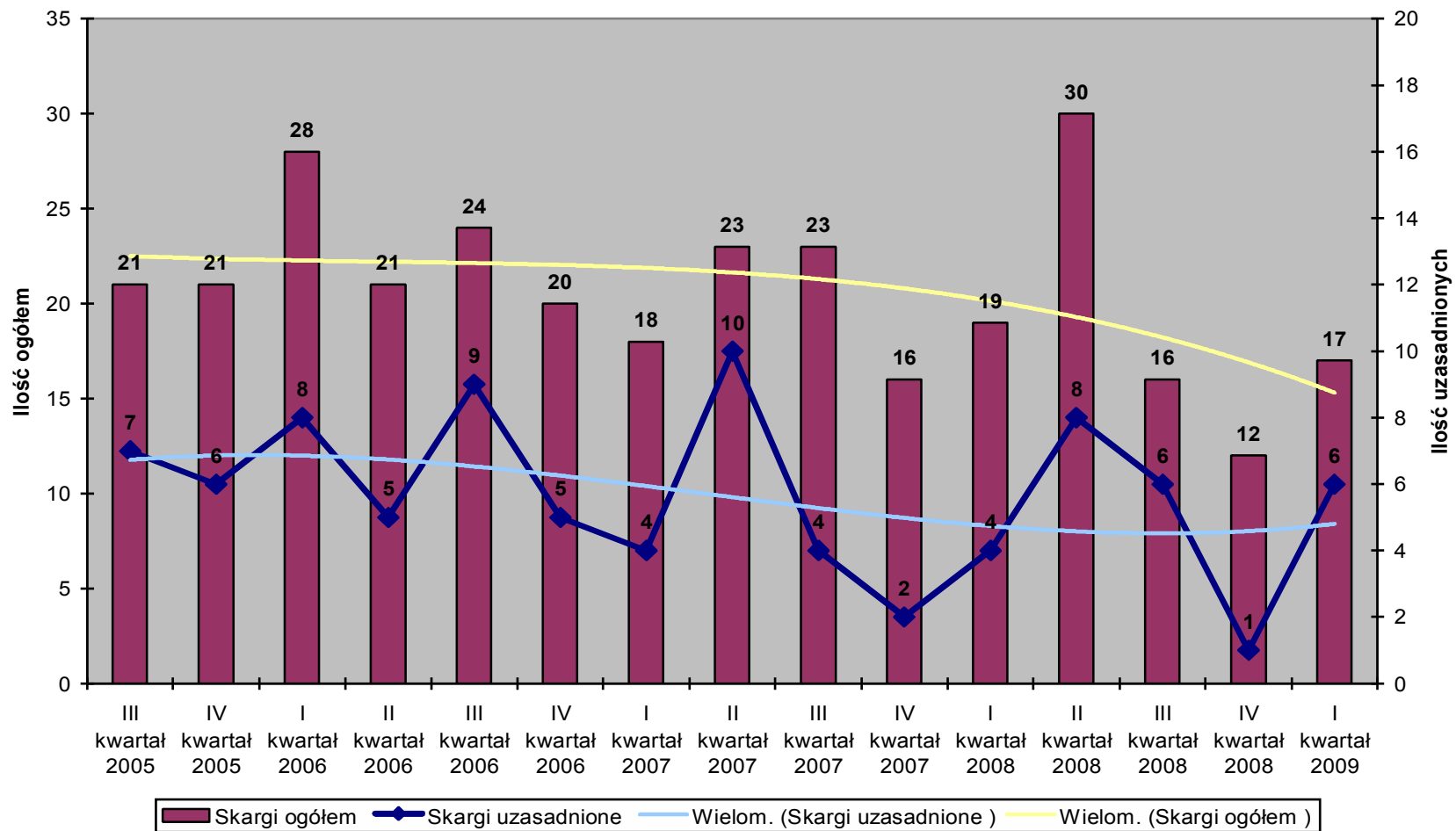
### Skargi uzasadnione na UMK - trendy (część II)



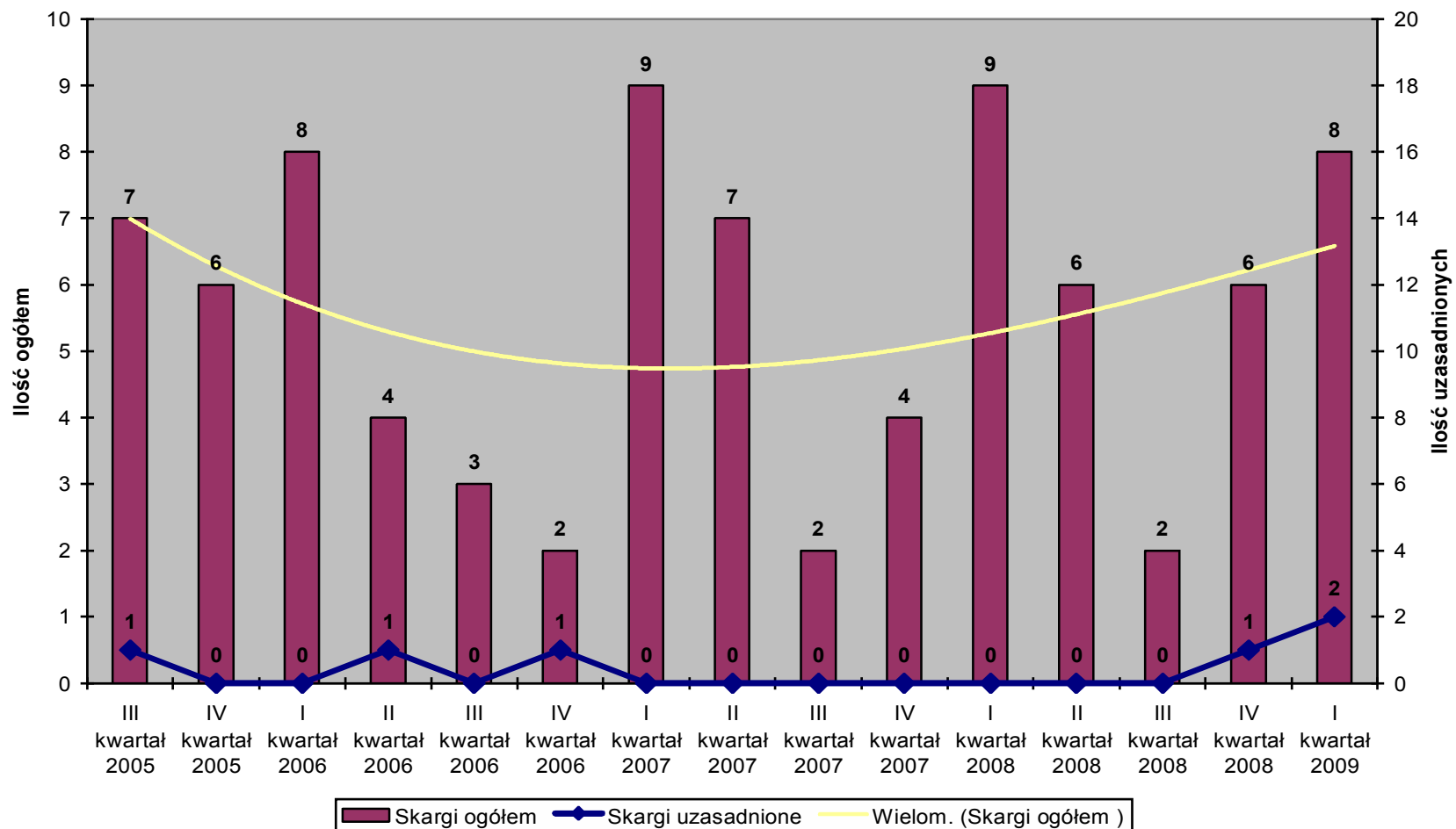
### Skargi uzasadnione na miejskie jednostki organizacyjne



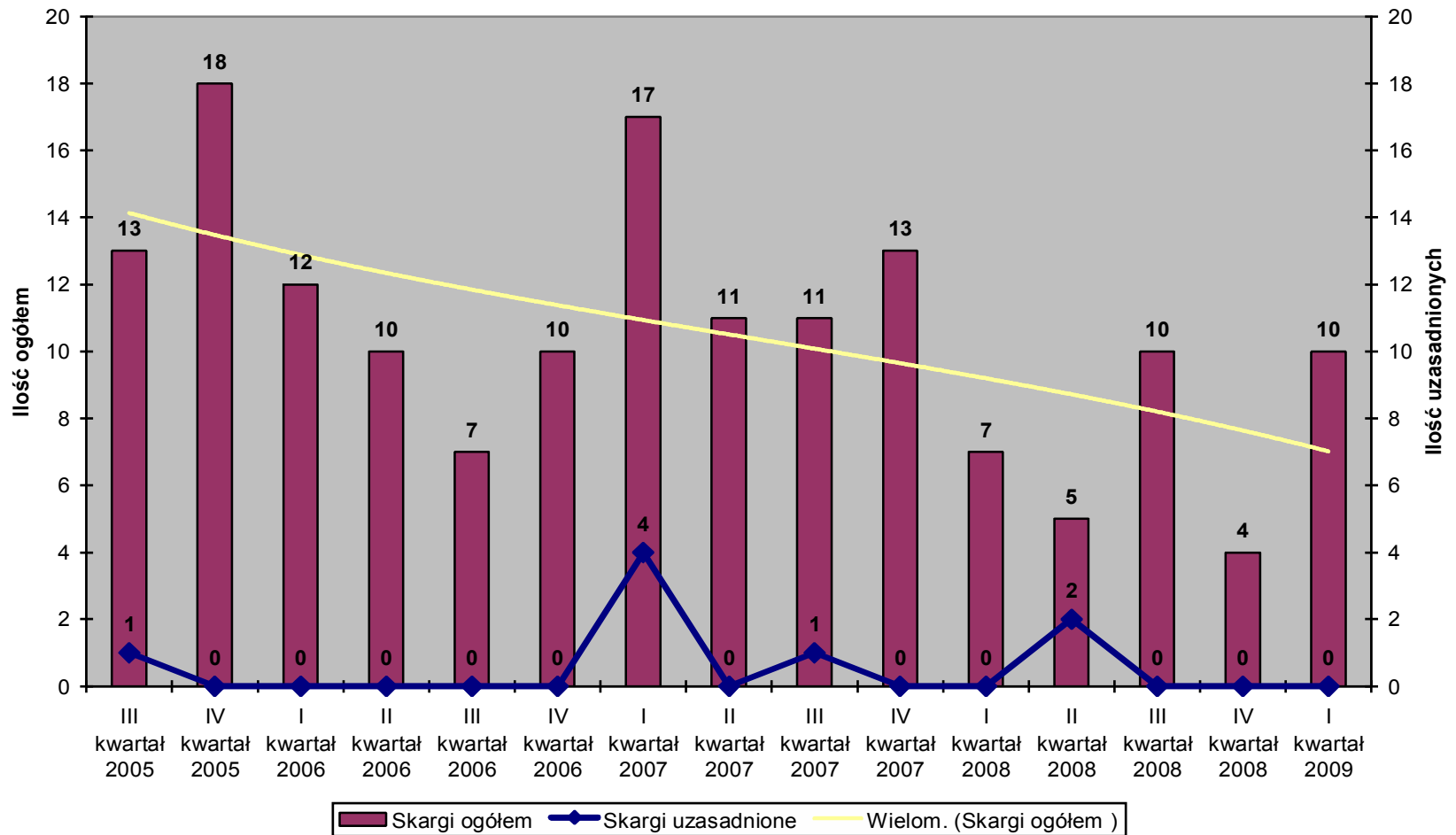
### Skargi na Wydział Architektury i Urbanistyki



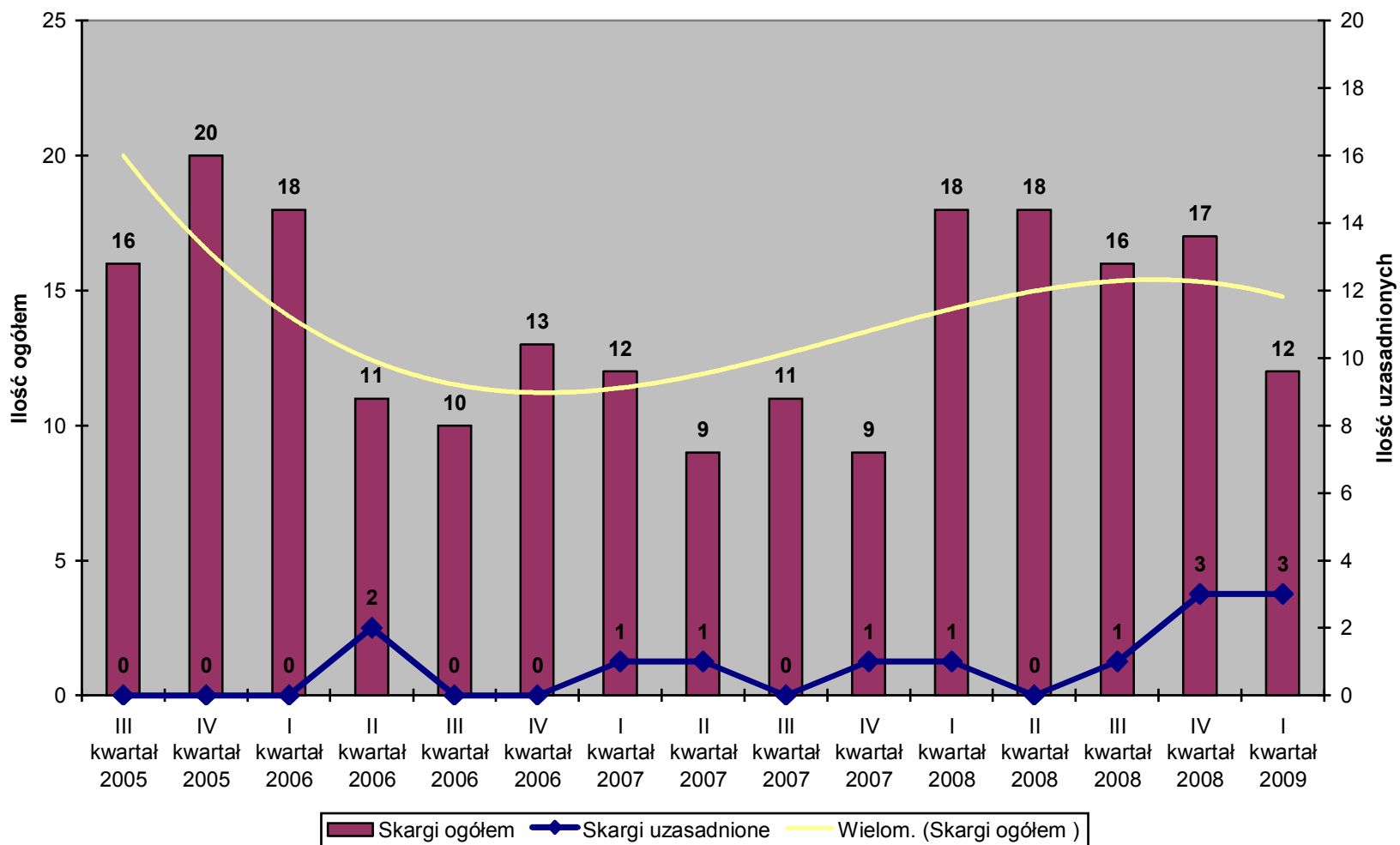
### Skargi na Wydział Geodezji



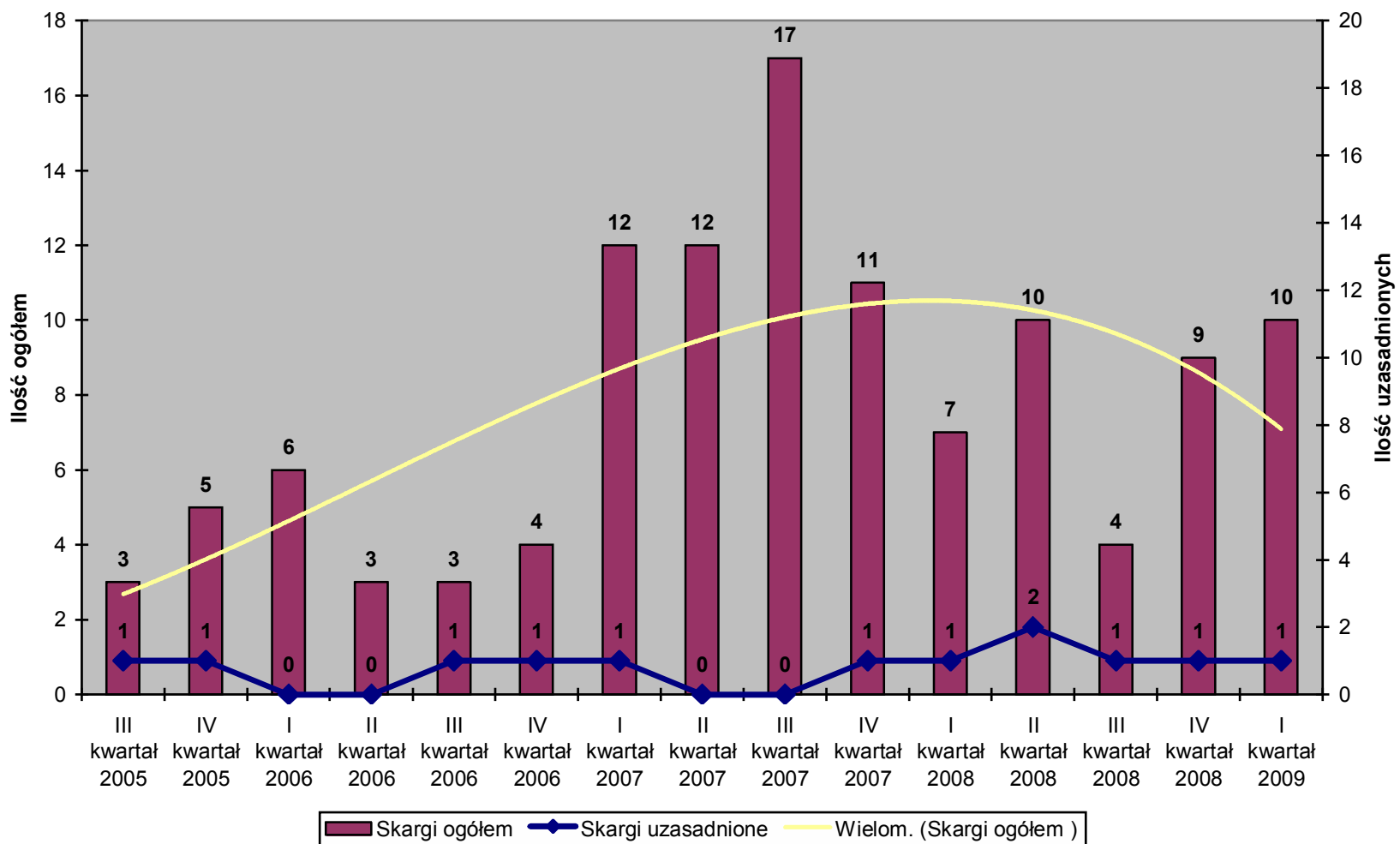
### Skargi na Wydział Mieszkalnictwa



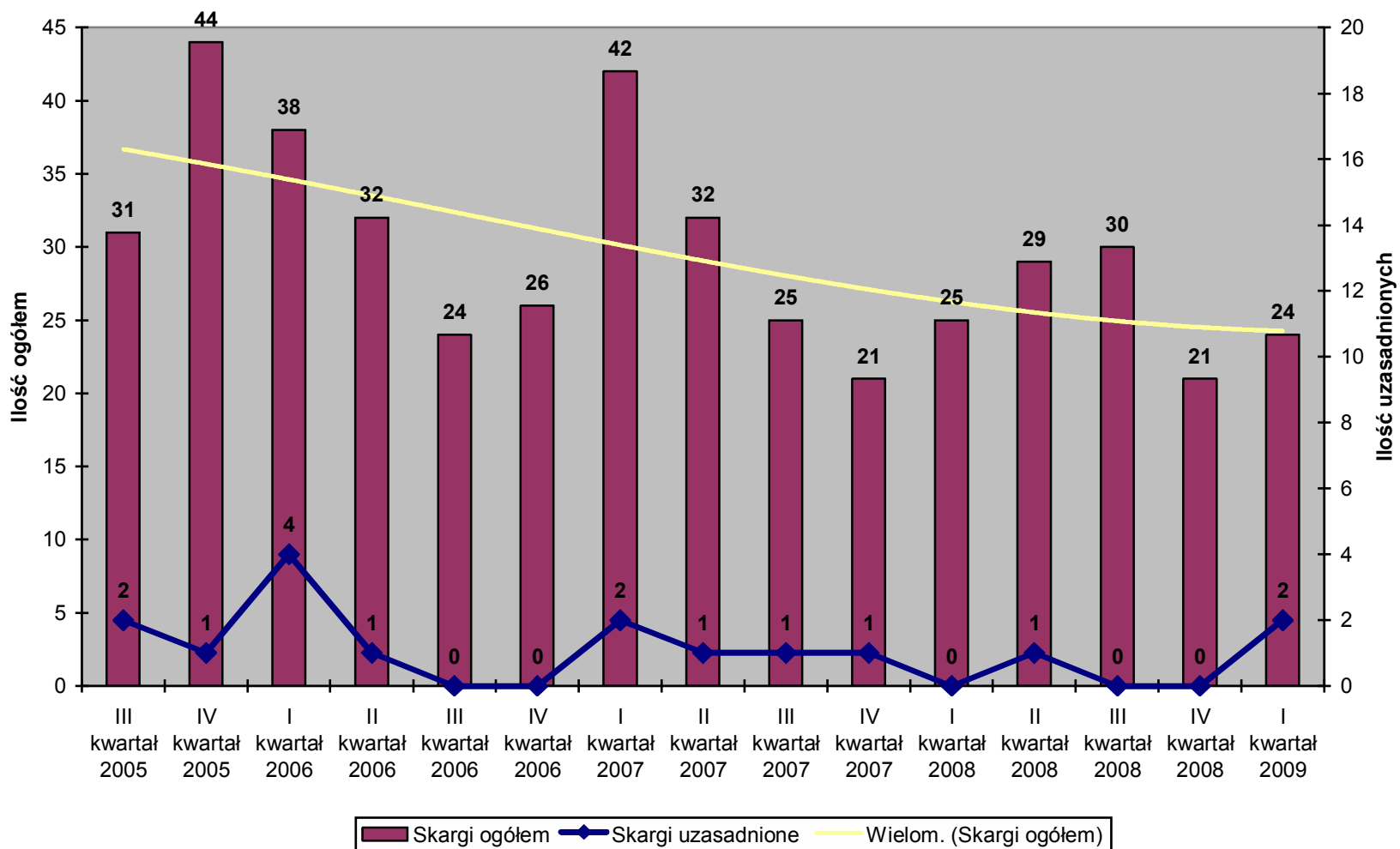
### Skargi na Wydział Skarbu Miasta



### Skargi na Wydział Spraw Administracyjnych

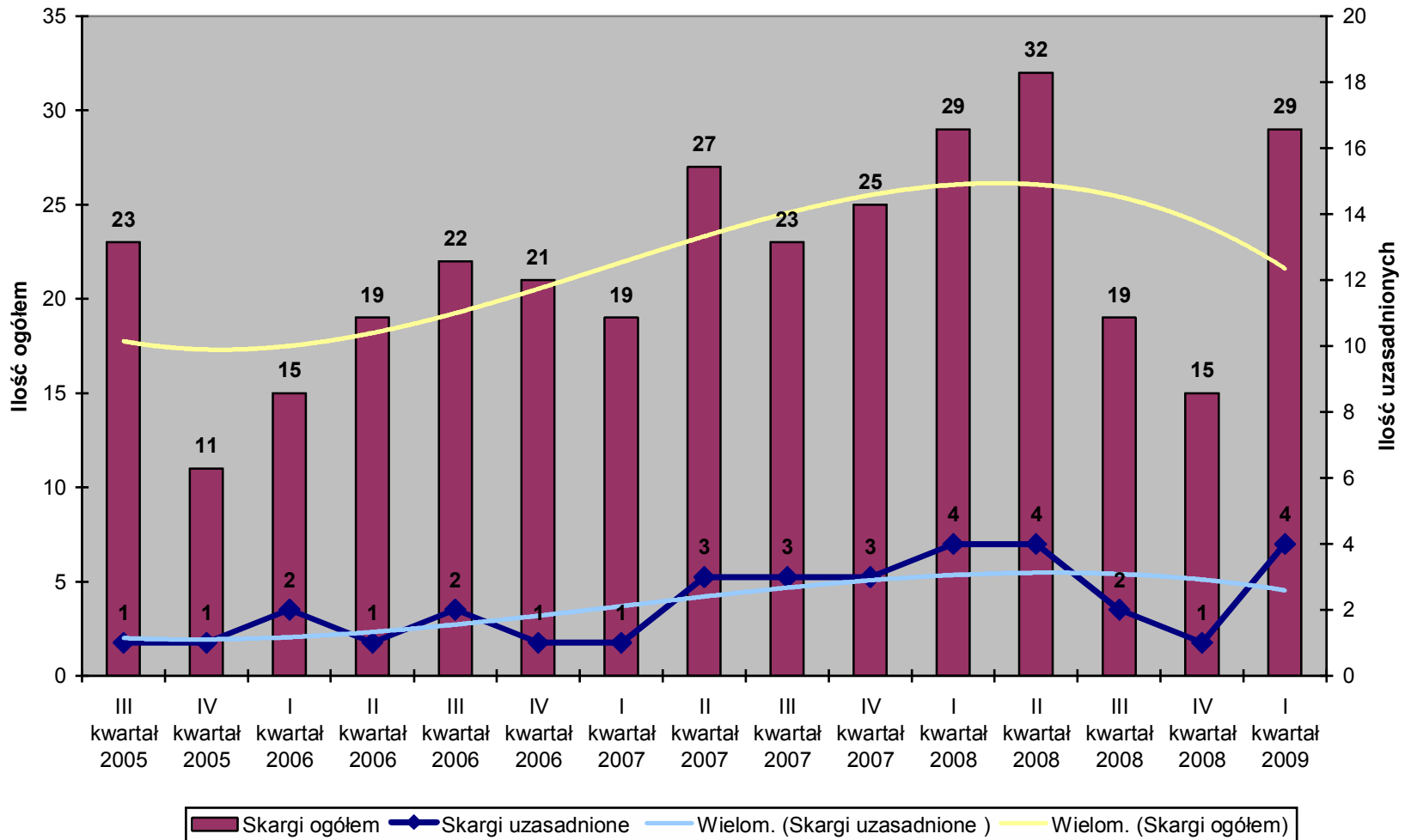


### Skargi na Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

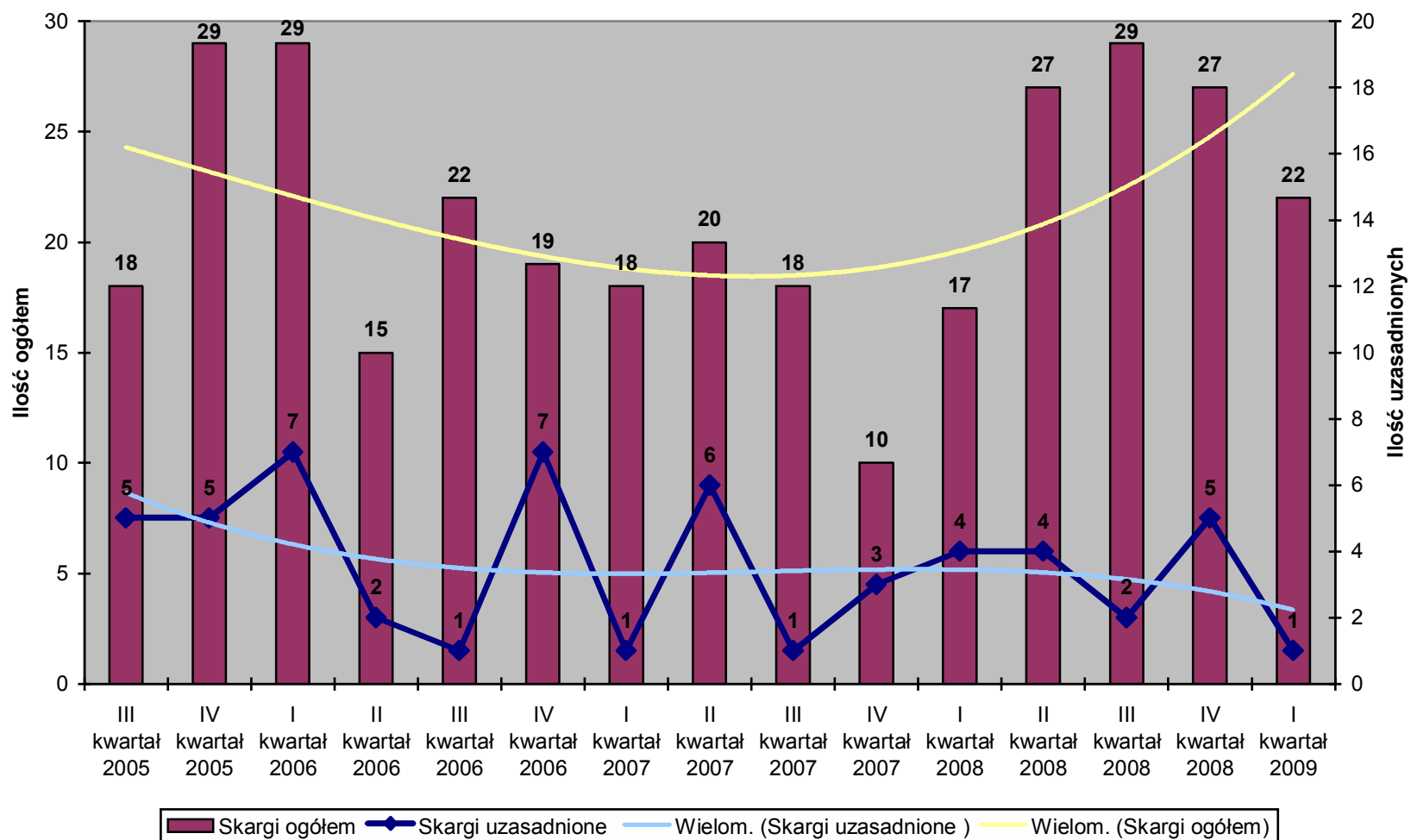




### Skargi na Straż Miejską

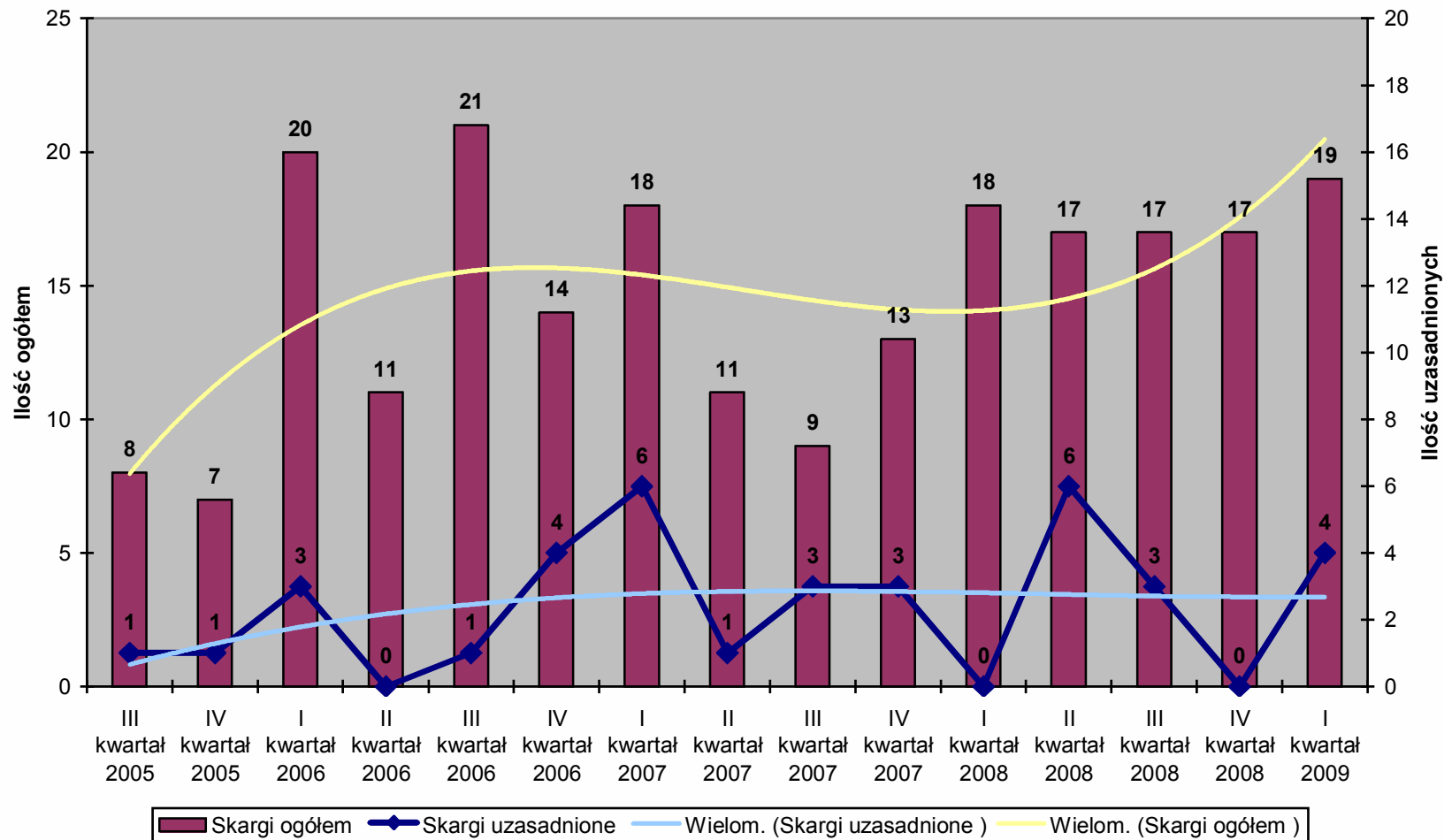


### Skargi na Zarząd Budynków Komunalnych



## Skargi na Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu

UWAGA: do III kwartału 2008 r. prezentowane są sumy wartości przypisanych dla KZK i ZDiT, z których połączenia powstał ZIKiT



Wykaz skarg uzasadnionych, stwierdzonych w okresie od 1 stycznia do 31 marca 2009 r.

Akronim	Wydział/ Kancelaria/ Biuro/ Miejska Jednostka Organizacyjna, której działalności dotyczyła skarga	Ilość skarg	Stwierdzone nieprawidłowości i podjęte działania
AU	Wydział Architektury i Urbanistyki	6	<p><b>BK-01.0561-35/09</b> – nieprzestrzeganie i niestaranne wykonywanie przepisów Instrukcji Kancelaryjnej oraz wprowadzenie strony w błąd, co do reklamacji podjętej u operatora pocztowego. Dyrektor Wydziału AU została zobowiązana do zwrócenia uwagi podległym pracownikom na konieczność zachowania należytej staranności przy wykonywaniu obowiązków, przestrzegania obowiązujących przepisów i udzielania precyzyjnych informacji stronom. Dyrektor Wydziału zobligowała pracowników do bardziej skrupulatnego wykonywania pracy oraz stosowania i przestrzegania przepisów Instrukcji Kancelaryjnej i k.p.a.</p> <p><b>BK-01.0561-69/09</b> – brak odpowiedzi na wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu. Dyrektor Wydziału została zobowiązana do wyciągnięcia konsekwencji służbowych wobec pracowników winnych zaistniałego zaniedbania, a także do niezwłocznego wdrożenia skutecznych procedur zapobiegających takim uchybieniom w przyszłości. Pracownicy winne powstania nieprawidłowości otrzymały odpowiednio: ustne upomnienie; ustne upomnienie z pouczeniem, że w przypadku powtórzenia uchybień zostaną wyciągnięte konsekwencje określone w kodeksie pracy; pismo dyscyplinujące.</p> <p><b>BK-01.0561-80/09</b> – opieszale prowadzenie postępowania w sprawie ustalenia warunków zabudowy, nie skorzystanie z dyspozycji zawartej w art. 36 k.p.a. Dyrektor Wydziału została zobowiązana do podjęcia działań naprawczych i dyscyplinujących, tak aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości. Dyrektor Wydziału zobligowała inspektorów merytorycznych do bardziej skrupulatnego wykonywania pracy oraz bezwzględного przestrzegania przepisów k.p.a. oraz zdyscyplinowała kierowników referatów merytorycznych do zwiększenia nadzoru nad podległymi im pracownikami w zakresie prawidłowego procesowania spraw. Ponadto pracownicy zostali pouczeni, że w przypadku powtórzenia uchybień zostaną wobec nich wyciągnięte konsekwencje określone w kodeksie pracy.</p> <p><b>BK-01.0561-106/09</b> – nieprawidłowe zachowanie pracownika na dzienniku podawczym w sprawie przyjęcia skargi do WSA. Po konsultacji z przełożonym pismo zostało zarejestrowane i przekazane według właściwości. Dyrektor Wydziału pouczyła pracowników Referatu Kancelaryjnego w zakresie przyjmowania pism przez dziennik podawczy.</p> <p><b>BK-01.0561-117/09</b> – przewlekłość w postępowaniu o ustalenie warunków zabudowy. Dyrektor Wydziału udzieliła inspektorowi winnemu uchybienia ustnego upomnienia.</p> <p><b>BK-01.0561-130/09</b> – brak daty na dokumencie korygującym analizę architektoniczno-urbanistyczną.</p>

			Dyrektor Wydziału została zobligowana do zwrócenia uwagi podległym pracownikom, aby w przypadku, gdy w dokumentacji wprowadzane są zmiany, umieszczane były stosowne adnotacje wraz z datą ich dokonania.
<b>KM</b>	<b>Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców</b>	<b>2</b>	<p><b>BK-01.0561-20/09</b> – uniemożliwienie skarżącemu złożenia dokumentów w celu zarejestrowania pojazdu. Dyrektor Wydziału udzielił pracownikowi ustnego upomnienia. Ponadto Dyrektor Wydziału został zobligowany do zwrócenia uwagi kierownikom referatów, w których ma miejsce bezpośrednia obsługa klienta aby uwrażliwili podległych pracowników w zakresie sposobu obsługi osób, tak aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości. Dyrektor Wydziału poinformował o podjęciu stosownych działań.</p> <p><b>BK-01.0561-160/09</b> – odmowa wydania dowodu rejestracyjnego z uwagi na zakończenie dnia pracy. Dyrektor Wydziału udzielił upomnienia pracownikowi winnemu uchybienia, zaś pracownicy Referatu Rejestracji Pojazdów II zostali pouczeni, iż w sytuacji, gdy załatwienie sprawy wymaga pracy po godzinach ustalonych w harmonogramie, należy pozostać na stanowisku i doprowadzić do końca prowadzone postępowanie.</p>
<b>GD</b>	<b>Wydział Geodezji</b>	<b>2</b>	<p><b>BK-01.0561-36/09</b> – przewlekłe postępowanie w sprawie wykupu nieruchomości oraz niezgłoszenie do BK skargi, która wpłynęła bezpośrednio do GD. Dyrektor Wydziału została zobligowana do podjęcia działań naprawczych i dyscyplinujących wobec pracowników winnych zaistniałych nieprawidłowości, wystąpienia do kierowników o wzmożenie nadzoru oraz pouczenia podległych pracowników o konieczności prawidłowego wykonywania obowiązków i przestrzegania zapisów zarządzenia w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji. Dyrektor Wydziału poinformowała o podjęciu stosownych działań.</p> <p><b>BK-01.0561-45/09</b> – nieprawidłowe dane adresowe w rejestrze gruntów i budynków. Ustalono, że niezgodne przypisanie danych do rekordów osobowych nastąpiło podczas ich przenoszenia pomiędzy systemami informatycznymi w roku 1995. Po złożeniu przez skarżącego wniosku niezwłocznie dokonano sprostowania błędnego wpisu danych adresowych. Skarżący został przeproszony za zaistniałą sytuację.</p>
<b>KD</b>	<b>Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego</b>	<b>1</b>	<b>BK-01.0561-101/09</b> – podawanie na kopertach korespondencji kierowanej do skarżących imion ich rodziców. Dyrektor Wydziału został zobowiązany do podjęcia działań naprawczych, aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości.
<b>GS</b>	<b>Wydział Skarbu Miasta</b>	<b>3</b>	<p><b>BK-01.0561-6/09</b> – nieudzielanie osobom zainteresowanym wykupem lokali informacji na temat prowadzonych w tej sprawie czynności, mimo zobowiązania do takich działań przez Prezydenta. Dyrektor Wydziału została zobligowana do podjęcia działań naprawczych, aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości. Dyrektor Wydziału poinformowała pracowników o konieczności wykonywania zadań sumiennie i sprawnie, zaś pracownikom i kierownikowi referatu odpowiedzialnego za nieterminowe udzielanie odpowiedzi udzieliła ustnych upomnień.</p> <p><b>BK-01.0561-42/09</b> – brak odpowiedzi na pisma w sprawie wykupu lokalu, spowodowany omyłkową kwalifikacją pism i nie dołączeniem ich do właściwych akt. Dyrektor Wydziału poinformowała kierownika referatu i pracowników o konieczności udzielania pisemnych odpowiedzi stronom oraz wykonywania zadań urzędu sumiennie i sprawnie. Równocześnie podjęte zostały działania, w wyniku których</p>

			dokonano przeglądu korespondencji dotyczącej nabycia przez najemców lokali użytkowych i nieruchomości wykorzystywanych na realizację świadczeń zdrowotnych. <b>BK-01.0561-87/09</b> – zwłoka w udzieleniu odpowiedzi na pisma. Dyrektor Wydziału została zobowiązana do wystąpienia do kierowników właściwych komórek organizacyjnych o wzmożenie nadzoru nad sprawami, których załatwianie pozostaje w ich kompetencji, a także o pouczenie podległych im pracowników o konieczności prawidłowego wykonywania swoich obowiązków.
<b>SA</b>	<b>Wydział Spraw Administracyjnych</b>	<b>1</b>	<b>BK-01.0561-755/08</b> – wydanie błędnego zaświadczenia o zameldowaniu. Dyrektor Wydziału S.A. wyciągnął wobec pracownika odpowiedzialnego za przygotowanie zaświadczenia konsekwencje służbowe w postaci nie przyznania mu nagrody kwartalnej.
<b>MOPS</b>	<b>Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej</b>	<b>2</b>	<b>BK-01.0561-15/09</b> – brak informacji o zmianie pracownika socjalnego. Skarżący został przeproszony za zaistniałą sytuację przez Dyrektora MOPS i zapewniony, że informacje tego typu będą ogłaszane z odpowiednim wyprzedzeniem. <b>BK-01.0561-107/09</b> – opieszałość w rozpatrywaniu wniosku o pomoc oraz błędne nieujęcie skarżącego na liści osób uprawnionych do świadczenia. Dyrektor MOPS pouczył pracowników o konieczności terminowego załatwiania spraw i monitorowania prowadzonych postępowań, aby w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji oraz przeprosił skarżącego.
<b>ST</b>	<b>Straż Miejska</b>	<b>4</b>	<b>BK-01.0561-732/08</b> – nieprecyzyjne przekazanie informacji przez strażnika podczas podjętej przez niego interwencji drogowej. Komendant przeprosił skarżącą i poinformował, że wobec funkcjonariusza winnego zostaną wyciągnięte stosowne kroki na drodze służbowej. <b>BK-01.0561-740/08</b> – niewłaściwe i wybiórcze przeprowadzenie interwencji wobec osób prowadzących działalność handlową bez zezwolenia. Komendant przeprosił skarżącego i zapewnił, że wobec strażników winnych zostaną wyciągnięte stosowne konsekwencje na drodze służbowej. <b>BK-01.0561-764/08</b> – brak reakcji strażników miejskich w sytuacji zgłaszania przypadków parkowania osób nieuprawnionych w miejscach postojowych przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych. Skarżący został zapewniony, iż opisane w skardze wypadki nie będą mieć więcej miejsca. Jednocześnie poinformowano go, iż Straż Miejska dokona niezwłocznego ustalenia z zarządcą drogi, celem wprowadzenia spójnego i nie budzącego wątpliwości oznakowania. <b>BK-01.0561-79/09</b> – niepoprawne zachowanie dyżurnej, poprzez nie podjęcie żadnych czynności w zgłoszonej sprawie. Komendant przeprosił skarżącą i zapewnił, że wobec funkcjonariuszki zostaną podjęte stosowne kroki na drodze służbowej.
<b>ZBK</b>	<b>Zarząd Budynków Komunalnych</b>	<b>1</b>	<b>BK-01.0561-47/09</b> – wypowiedzenie umowy najmu lokalu mieszkalnego w oparciu o nie dość wystarczająco zbadane przesłanki. ZBK podjął decyzję o uchyleniu złożonego wypowiedzenia.
<b>ZIKiT</b>	<b>Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu</b>	<b>4</b>	<b>BK-01.0561-795/08</b> – naruszenie przez Sąd Konkursowy regulaminu konkursu na opracowanie formy architektoniczno-rzeźbiarskiej fontanny na Rynku Głównym. Dyrektor ZIKiT polecono, aby reprezentując Gminę podczas organizowania konkursów, nie dopuścić do takich nieprawidłowości, a w szczególności zwracać uwagę na weryfikowanie składanych prac konkursowych pod kątem spełniania kryteriów określonych w regulaminie konkursu. <b>BK-01.0561-1/09</b> – brak odpowiedzi na pismo skierowane w 2007 r. do ówczesnego KZK. Ze względu

			<p>na upływ czasu oraz dokonane reorganizacje, ZIKiT nie jest w stanie ustalić przyczyn nieudzielenia odpowiedzi. Skarżący został poinformowany w sprawie i przeproszony za zaistniałą sytuację.</p> <p><b>BK-01.0561-133/09</b> – wadliwe zmiany organizacji ruchu na skrzyżowaniu. ZIKiT dokonał zmiany organizacji ruchu na przedmiotowym skrzyżowaniu, uwzględniającej wniesione zastrzeżenia.</p> <p><b>BK-01.0561-191/09</b> – brak odpowiedzi na pismo. Dyrektor ZIKiT została zobowiązana do niezwłocznego udzielenia odpowiedzi oraz do podjęcia działań dyscyplinujących i naprawczych, aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości.</p>
Inne MJO	Placówki oświatowe, ZEO, instytucje kultury, szpitale	1	<b>BK-01.0561-62/09</b> – opóźnienie w wydaniu świadectwa pracy przez Dyrektora SP nr 16. Dyrektor Wydziału EK udzielił Dyrektorowi SP nr 16 ustnego upomnienia, co zostanie wzięte pod uwagę przy ustalaniu oceny pracy i wysokości dodatku motywacyjnego.
MPK	Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne	1	<b>BK-01.0561-798/08</b> – niewłaściwa praca kontrolera biletów. MPK przeprosiło skarżącą i anulowało nałożoną opłatę dodatkową. Jednocześnie poinformowało, że podczas instruktażu kontrolerów zostało udzielone pouczenie odnośnie właściwego zachowania podczas wykonywania czynności służbowych.