

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 II kwartale 2009 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli w bezpośrednich kontaktach 88 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas takich bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 14 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 kwietnia do 30 czerwca 2009 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 260 skarg, z czego 84 skargi wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 120 interwencji;
- 3 wniosków.

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

W II kwartale 2009 r. rozpatrzono 249 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale bieżącego roku). 152 skargi rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 14 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. 83 skargi zostały zgłoszone i rozpatrzone przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w tym okresie, nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do I kwartału 2009 roku ilość skarg rozpatrzonych w II kwartale br. wzrosła (odpowiednio: 219 i 249 skarg). Wzrost ten odnosi się niemal w całości do skarg na działalność miejskich jednostek organizacyjnych (o 29 skarg więcej niż w I kwartale br.), natomiast odnotowano tylko o 1 skargę na Wydziały UMK więcej w II kwartale, niż w I kwartale 2009 r. Analiza długookresowa linii trendu skarg ogółem, przedstawionej na wykresie stanowiącym załącznik nr 1 (kolor żółty) wskazuje na wzrost ilości skarg w ostatnim półroczu. Po dokonaniu podziału skarg ogółem na dotyczące UMK i MJO można zaobserwować, iż w przypadku skarg dotyczących UMK trend jest spadkowy, zaś w przypadku MJO – wyraźnie rosnący (załącznik nr 2). Dotychczas średnia ilość skarg na MJO oscylowała w granicach około 100 skarg na kwartał, a obecnie stwierdzono 159 skarg, co oznacza wzrost o ponad 50%.

W II kwartale 2009 r. zwiększyła się ilość skarg uzasadnionych – o 2. Ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zmniejszyła się o 2 skargi (z 15 skarg zasadnych w I kwartale 2009 r. do 13 w II kwartale), natomiast ilość takich skarg na MJO wzrosła o 4 (z 12 do 16). Stosunek skarg uzasadnionych (29) do ich ogólnej liczby (249) wyniósł w II kwartale 2009 r. 11,6% (w poprzednim kwartale – 12,3%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 16,0%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 10,0%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem wskazuje na niewielką tendencję wzrostową. Tą samą tendencję można zaobserwować na wykresie obrazującym skargi uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO (załączniki nr 3 i 4).

Biorąc pod uwagę ogół skarg uzasadnionych II kwartale br. należy stwierdzić, że ujawniane uchybienia były w tym okresie wyjątkowo różnorodne, aczkolwiek nadal najczęściej stwierdzanymi nieprawidłowościami były zwłoka w udzieleniu odpowiedzi lub brak odpowiedzi.

W sytuacjach stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowywało 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 II kwartale 2009 r. 16. W przypadku skarg zgłaszanych do Biura 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 10 sprawach. W jednym przypadku ustalono, iż osoby odpowiedzialne za ujawnione nieprawidłowości nie są już pracownikami jednostki.

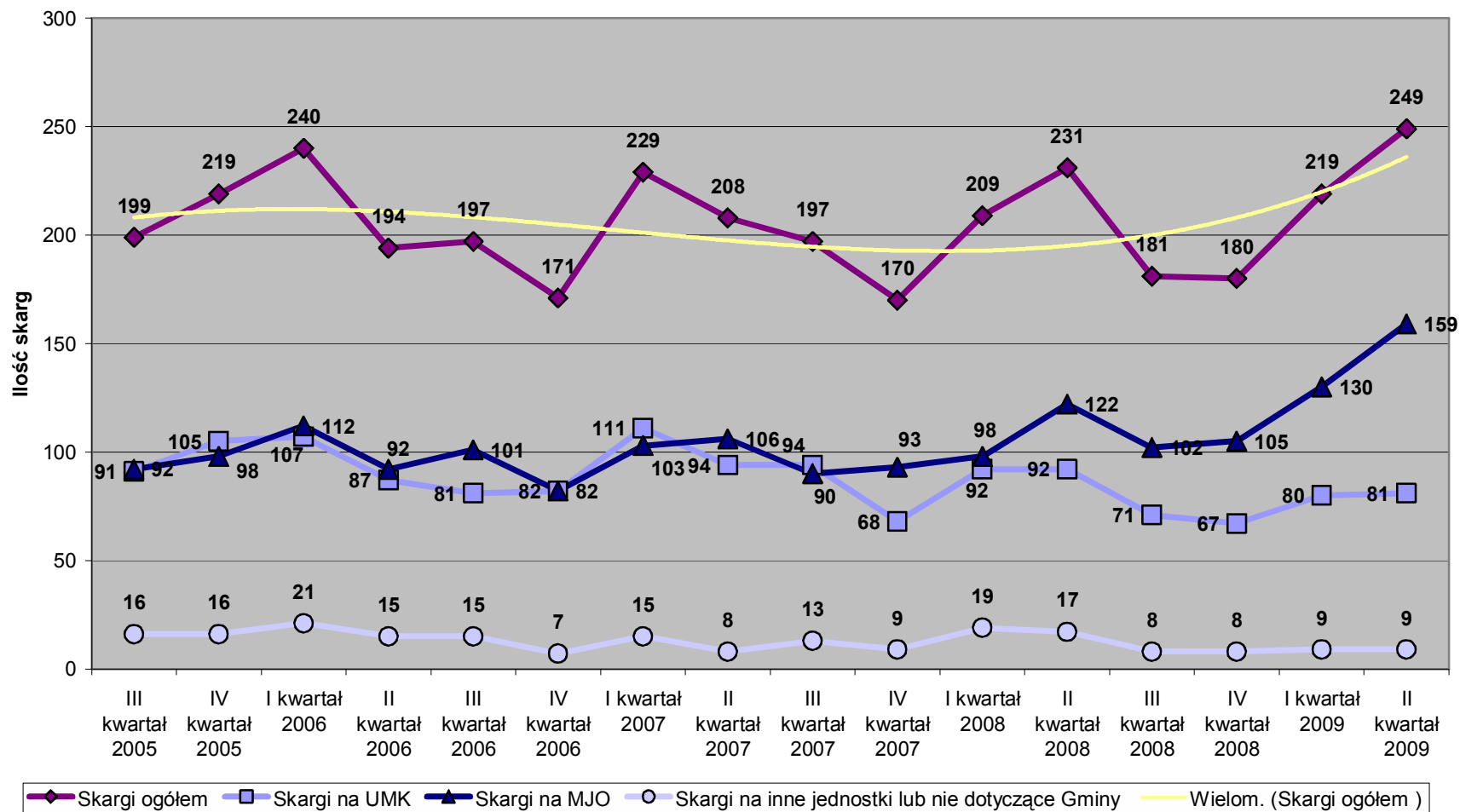
W II kwartale 2009 r. rozpoznano również 104 interwencje (w poprzednim kwartale – 71). W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

W przedmiotowym okresie sprawozdawczym rozpoznano trzy wnioski, dotyczące:

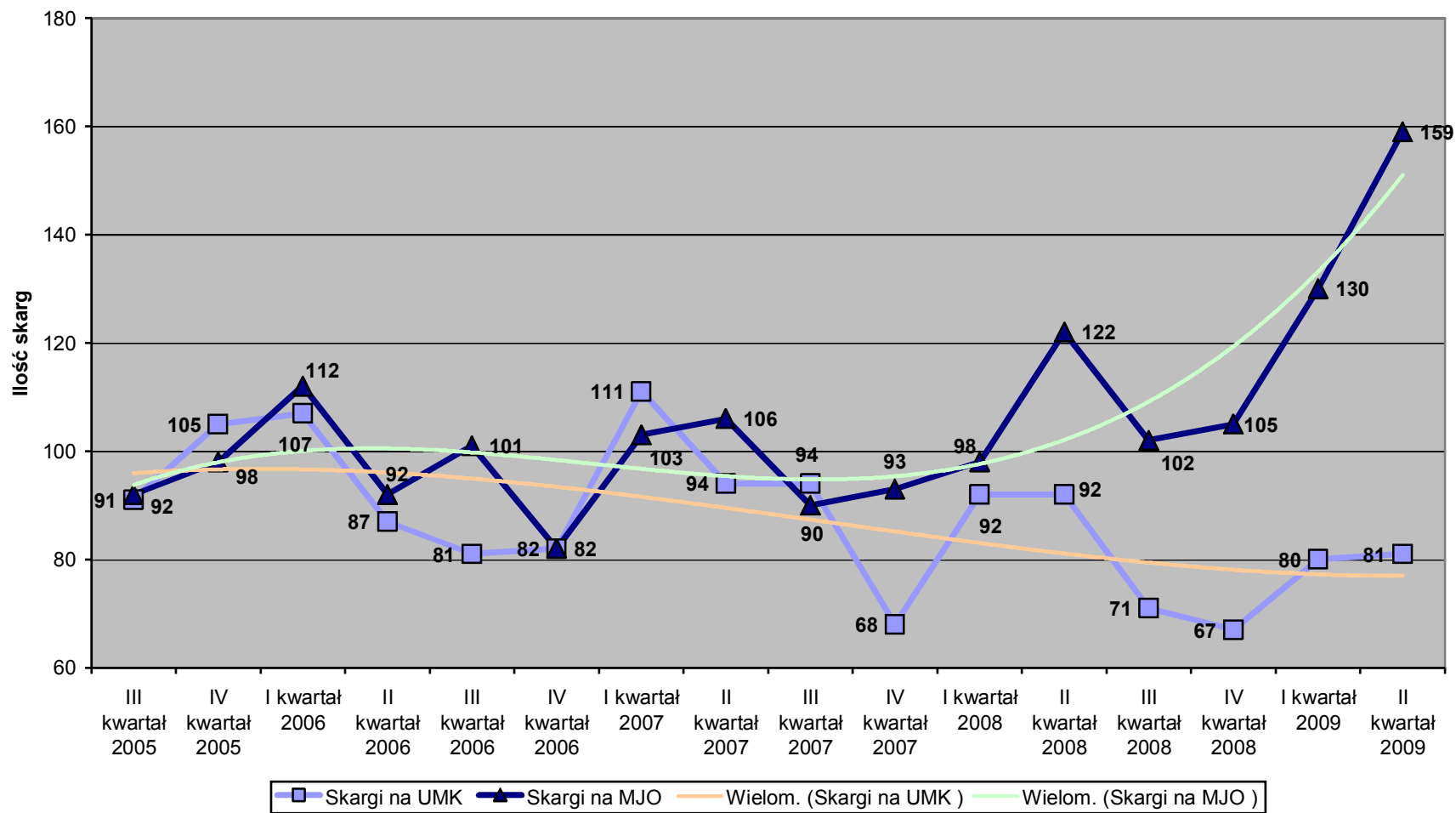
- skutecznego egzekwowania przez Straż Miejską stosowania się kierowców do zakazu parkowania na miejscach parkingowych przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych;
- organizacji szkoleń dla pracowników UMK, w szczególności sekretariatów Zastępców Prezydenta, w zakresie prawidłowej obsługi mieszkańców;
- wprowadzenia na terenie jednej z przychodni zmian, ułatwiających poruszanie się osób niepełnosprawnych.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 8 spraw, które Przewodnicząca Rady Miasta Krakowa przekazała do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami, jak również przygotowano 5 odpowiedzi na interpelacje radnych Rady Miasta Krakowa i 3 zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich.

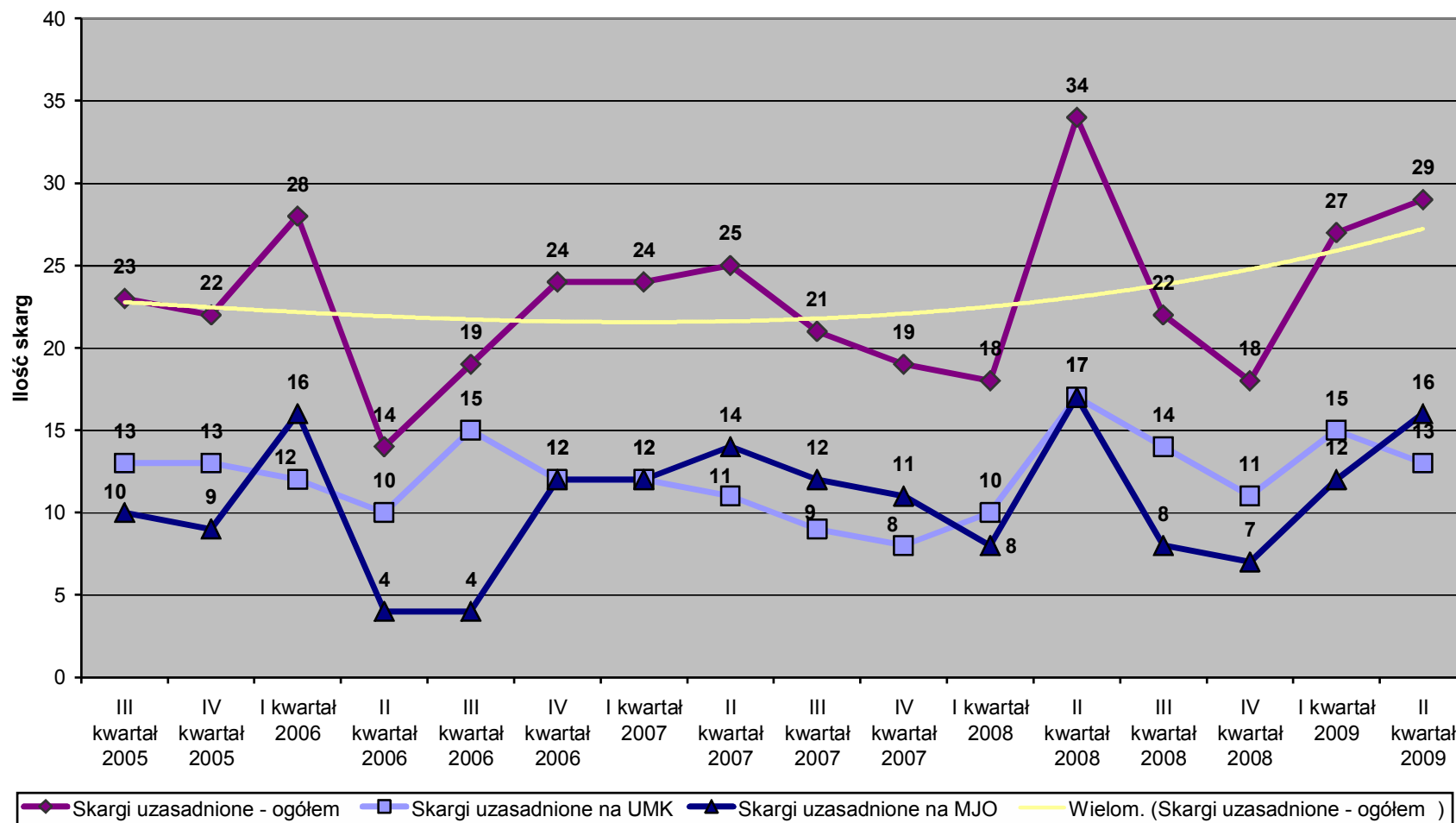
Skargi ogółem - trendy



Skargi ogółem na UMK i MJO - trendy



Skargi uzasadnione - trendy



Skargi uzasadnione na UMK i MJO - trendy

