

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 2010 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli w bezpośrednich kontaktach 64 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas takich bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 7 skarg i interwencji.

**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 2010 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 284 skarg, z czego 84 skargi wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 75 interwencji;
- 4 wniosków.

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

W I kwartale 2010 r. rozpatrzono 276 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale ubiegłego roku). 171 skarg rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 13 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. 92 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 IV kwartału 2009 roku ilość skarg rozpatrzonych w I kwartale bieżącego roku spadła (odpowiednio: 320 i 276 skarg). Odnosząc dane z kwartału, którego dotyczy niniejsze sprawozdanie, do średnich danych kwartalnych z poprzednich okresów sprawozdawczych można zaobserwować, iż po raz pierwszy od I kwartału 2009 r. ilość skarg ogółem zmniejszyła się, jednak nadal są to wartości powyżej średnich z lat poprzednich (załącznik nr 1). Inaczej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym, w którym ilość skarg na UMK spadła, a na MJO znacznie wzrosła, w I kwartale bieżącego roku zmniejszyła się ilość skarg ogółem zarówno na UMK, jak i na MJO. W przypadku UMK było to o 17 skarg mniej niż IV kwartale 2009 r., a w przypadku MJO – o 25 skarg mniej (załącznik nr 2). W obu przypadkach można zaobserwować jednak wzrostowe tendencje ilości skarg w ostatnim okresie.

Odnotowano ponadto 17 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego lub nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

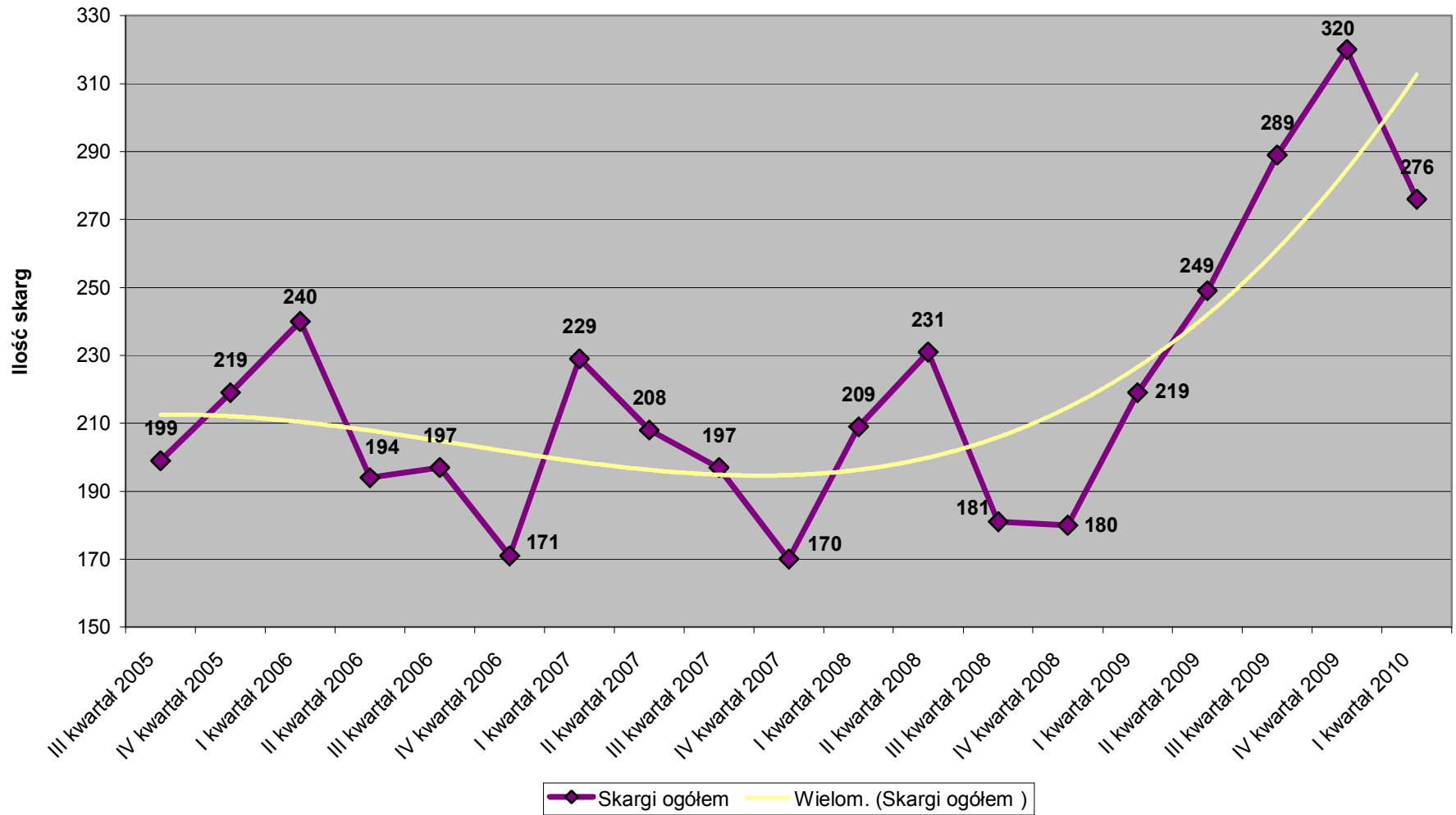
W I kwartale 2010 r. ilość skarg uzasadnionych zmniejszyła się o jedną czwartą, tj. o 7 skarg, przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zmniejszyła się o 5 skarg (z 12 skarg zasadnych w IV kwartale 2009 r. do 7 w I kwartale 2010 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO spadła o 2 (z 17 do 15). Stosunek skarg uzasadnionych (22) do ich ogólnej liczby (276) wyniósł w I kwartale 2010 r. 8% (w poprzednim kwartale – 9%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 7,6%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 9%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem ustabilizowała się na poziomie około 25 skarg (załącznik nr 3). Linia trendu skarg uzasadnionych na UMK jest w okresie ostatniego roku spadkowa, w przeciwieństwie do skarg uzasadnionych na MJO (załącznik nr 4).

W przypadku skarg zgłaszanych do Biura Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK czy też jednostki organizacyjne Gminy, Dyrektorzy najczęściej z własnej inicjatywy wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 14 sprawach. 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 I kwartale 2010 r. 8. W ramach sprawowanego nadzoru nad placówkami oświatowymi Dyrektor Wydziału Edukacji podjął stosowne działania w stosunku do Dyrektora 1 szkoły podstawowej, w której działaniu stwierdzono nieprawidłowości.

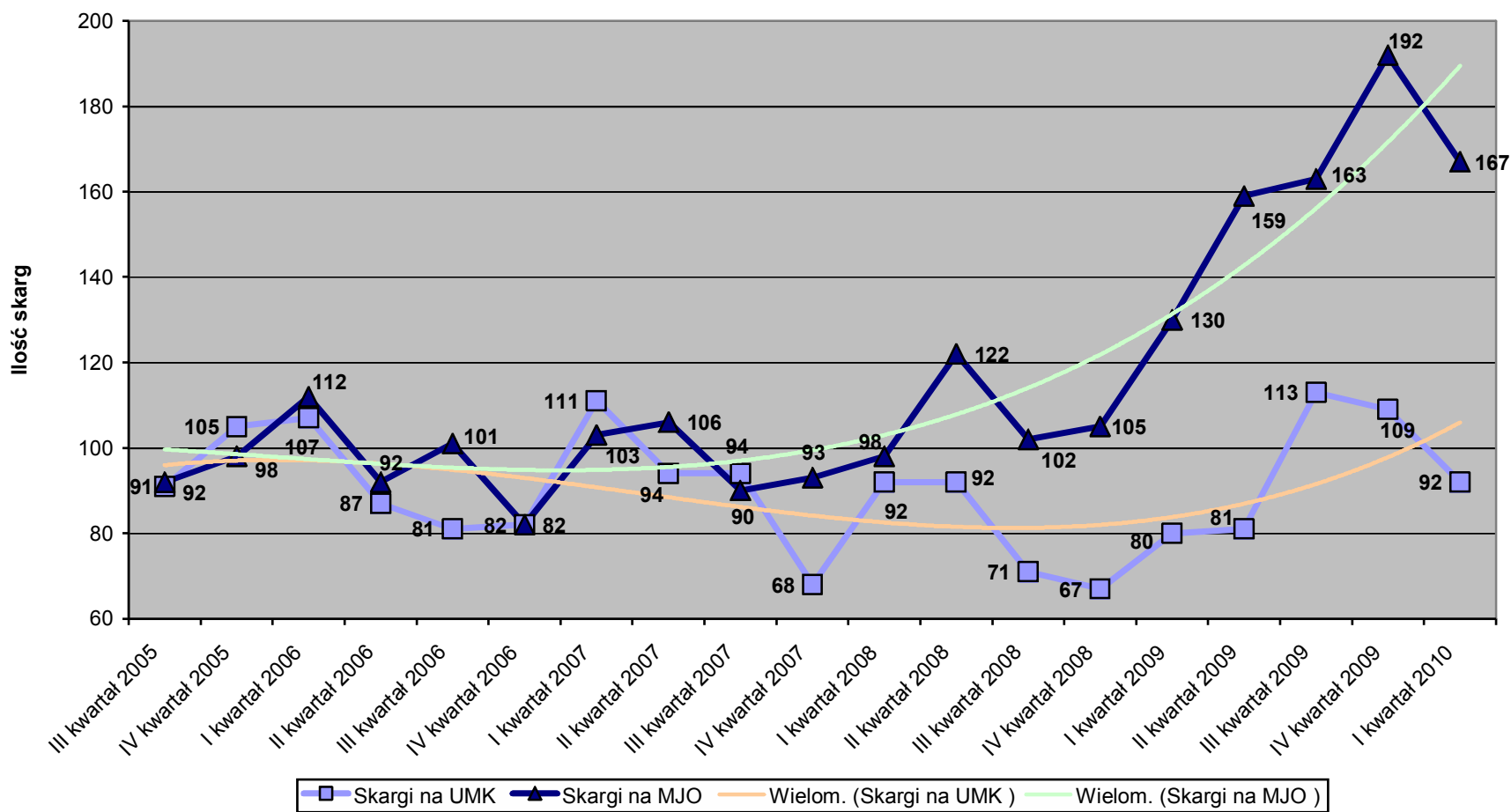
W I kwartale 2010 r. rozpoznano również 73 interwencje (w poprzednim kwartale – 100) i 2 wnioski. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 26 spraw, które Przewodniczący Rady Miasta Krakowa przekazał do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami, jak również przygotowano wyjaśnienia w sprawie: 2 zapytań Rzecznika Praw Obywatelskich, 1 zapytania posła do Parlamentu Europejskiego oraz 1 sprawy poruszonej przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

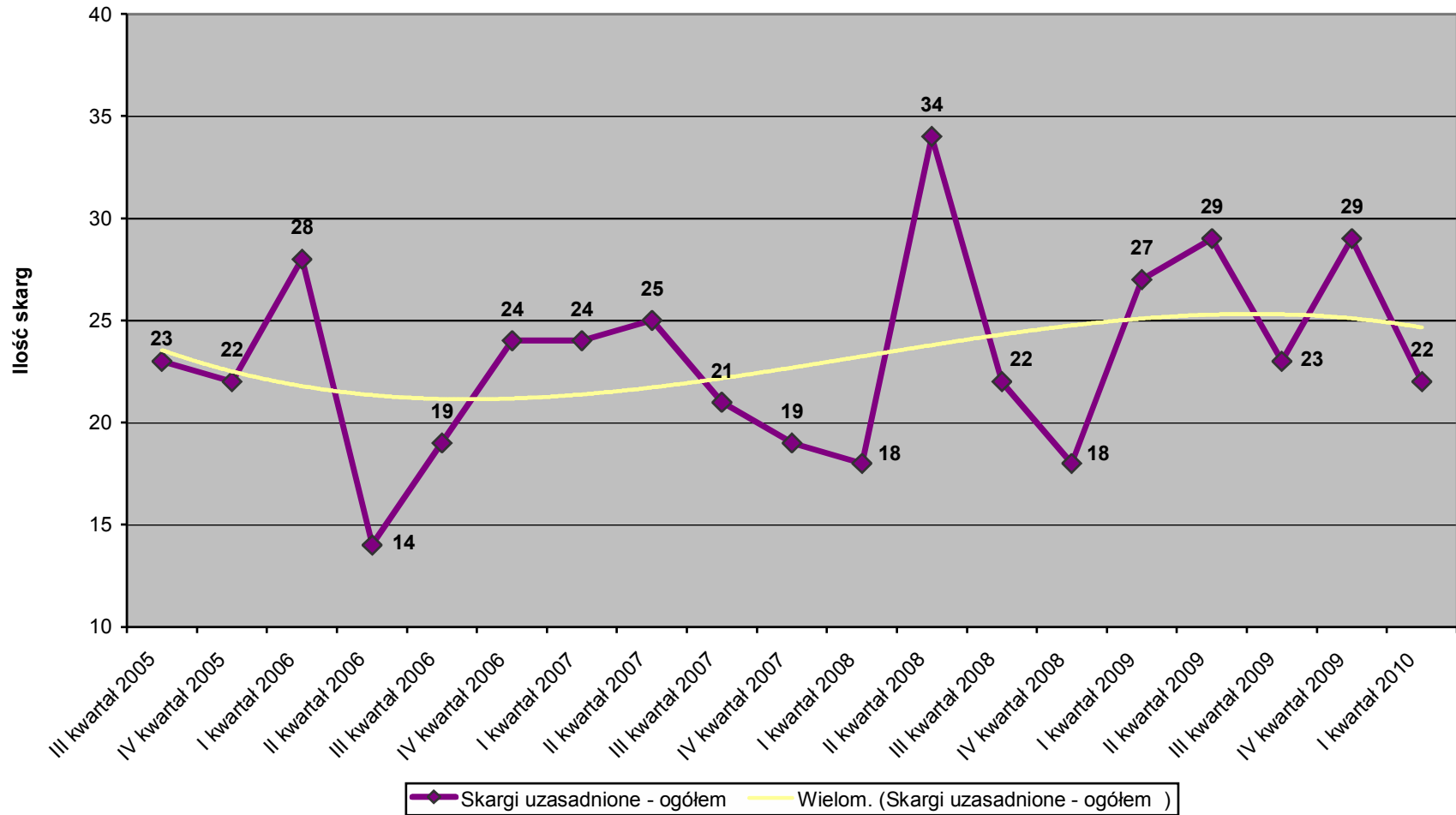
Skargi rozpatrzone ogółem - trend



**Skargi rozpatrzone ogółem w rozbiciu na UMK i MJO - trendy  
(bez skarg na spółki miejskie, PINB i nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)**



Skargi rozpatrzone uzasadnione - trend



Skargi rozpatrzone uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy

