

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 października 2013 r. do 31 grudnia 2013 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 231 skarg, z czego 61 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,
- 8 wniosków,
- 61 petycji.

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

W IV kwartale 2013 r. załatwiono ogółem 286 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2013 r.). 207 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 79 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2013 r., nadal jest w trakcie załatwiania (załącznik nr 1).

Ilość skarg załatwionych w IV kwartale 2013 r. jest większa aniżeli w pozostałych kwartałach 2013 roku, przy czym w stosunku do poprzedzających trzech kwartałów wzrost skarg nastąpił zarówno w przypadku UMK, jak i MJO. Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2013 r. w przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca, a w przypadku MJO ustabilizowała się, co obrazuje załącznik nr 2.

Odnotowano również 34 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków. Z ilości tej, w 20 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.

W IV kwartale 2013 r. stwierdzono łącznie 36 skarg zasadnych, z czego w 12 przypadkach stwierdzone nieprawidłowości związane były z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi. Z uwagi na okoliczność, że powyższa sytuacja ma istotne przełożenie na prowadzone przez Urząd Miasta Krakowa statystyki odnośnie ilości skarg zasadnych, a z obserwacji wynika, że występujące problemy związane z nowym systemem gospodarowania odpadami komunalnymi mają charakter przejściowy, należy przyjąć, że dane te – podobnie jak w kwartale poprzedzającym - są na tym etapie nieporównywalne w kontekście faktu, że jest to „nowe” zadanie przypisane Gminie do realizacji od 1 lipca 2013 r. (załącznik nr 3)

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, uwzględniając dane za IV kwartał 2013 r. uzyskane wartości zarówno w przypadku skarg na UMK (8 skarg zasadnych), jak i MJO (15 takich skarg) nie odbiegają znacząco do wartości występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od roku 2008. Tym samym sytuację z III kwartału 2013 r., kiedy to odnotowano 32 skargi zasadne na działania MJO należy na tym etapie traktować jako

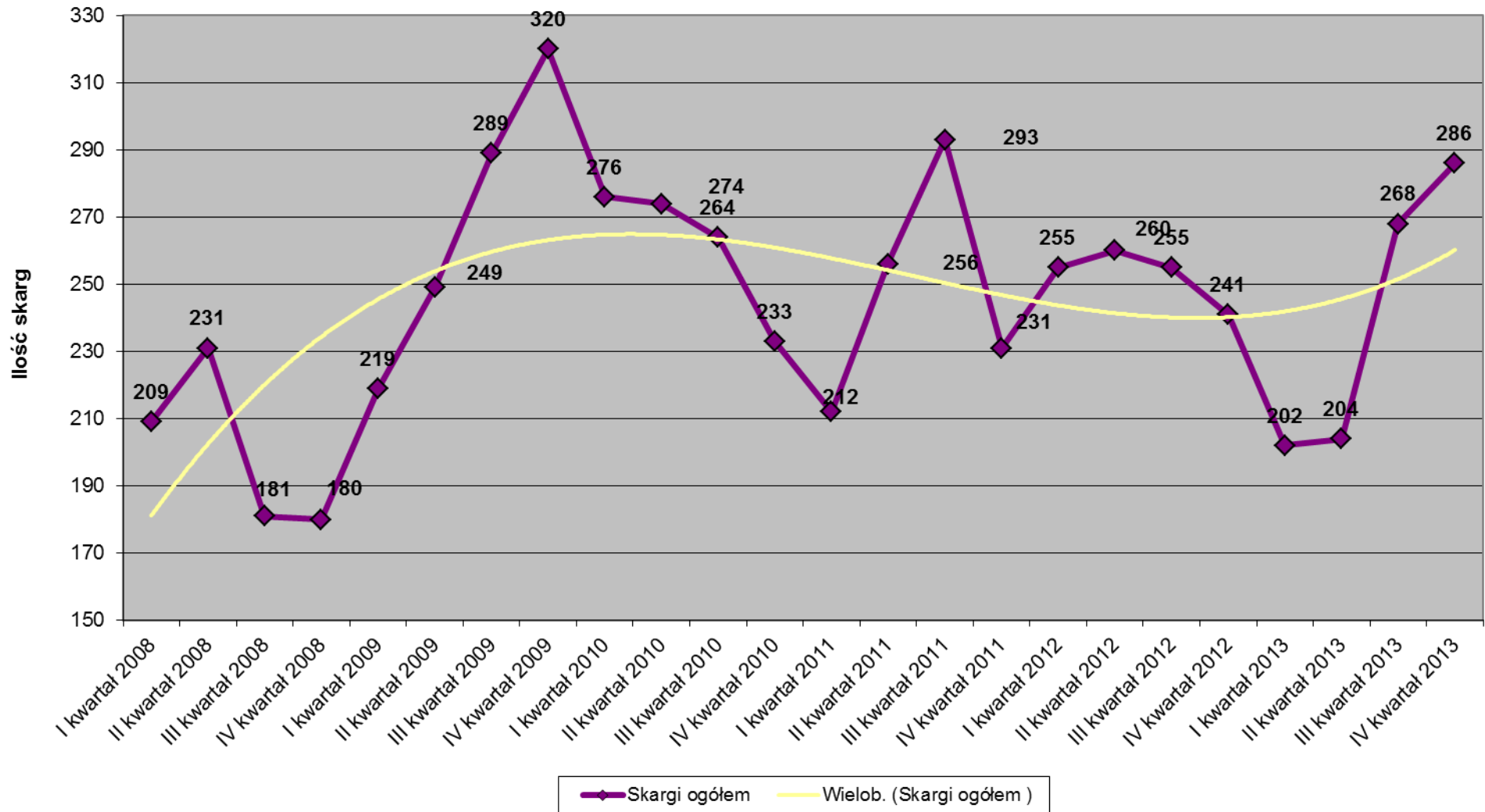
przypadek incydentalny. Należy zauważyć, że w przypadku MJO najczęściej skarg zasadnych związanych było z działalnością ZIKiT – stwierdzono 6 takich skarg, co w przypadku ww. jednostki organizacyjnej stanowi zarazem najniższą wartość tego rodzaju skarg odnotowaną po II kwartale 2012 r. A zatem sytuację z III kwartału 2013 r., kiedy to odnotowano 18 skarg zasadnych na działania ZIKiT również na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Po IV kwartale 2013 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku MJO zmieniła swój przebieg i się ustabilizowała (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (36) do ogólnej liczby skarg załatwionych (286) wyniósł w IV kwartale 2013 r. – 12,59% (w poprzedzającym kwartale – 26,86%).

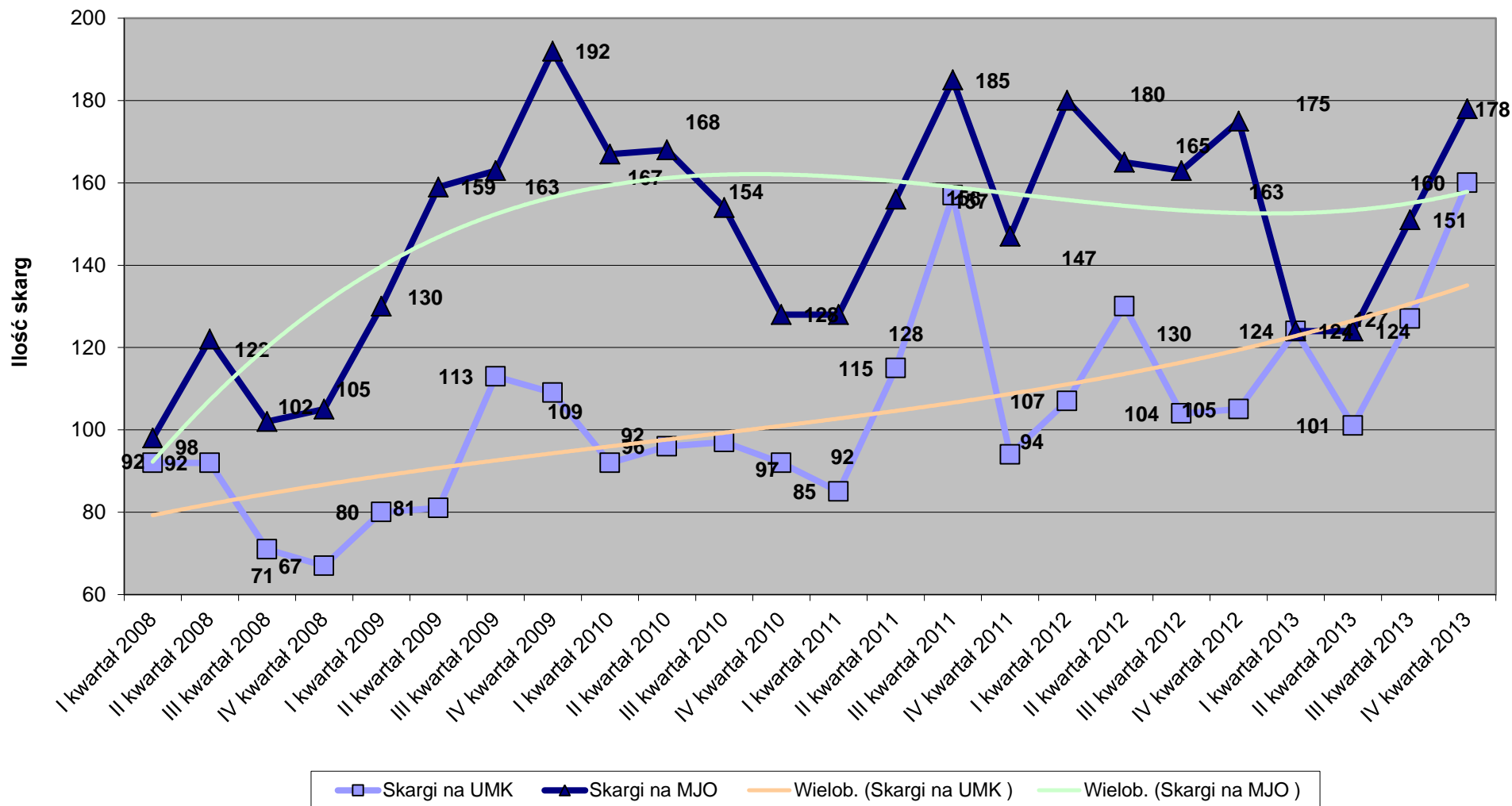
W 12 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W 1 przypadku takie działania wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie utrzymania czystości na cmentarzu podjął Zarząd Cmentarzy Komunalnych w Krakowie. 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 IV kwartale 2013 r. - 11.

W IV kwartale 2013 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło 6 wniosków oraz 76 petycji. 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.

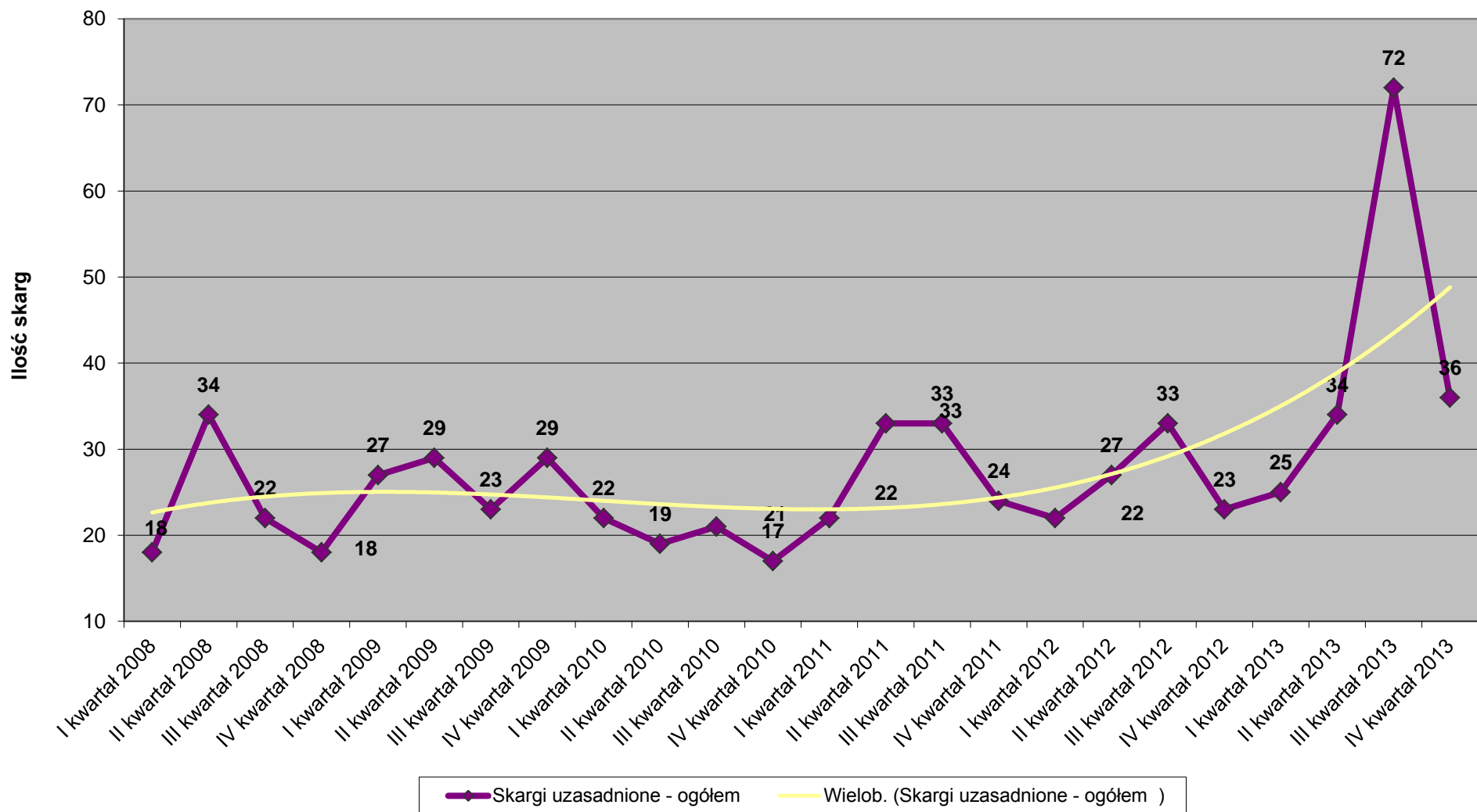
Skargi załatwione ogółem - trend



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

