

## **1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.**

W okresie od 1 lipca 2013 r. do 30 września 2013 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 301 skarg, z czego 72 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,
- 4 wniosków, z czego 2 wnioski wpłynęły bezpośrednio do innej komórki organizacyjnej UMK oraz MJO i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 88 petycji.

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

W III kwartale 2013 r. załatwiono ogółem 268 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale 2013 r.). 210 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 58 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2013 r., nadal jest w trakcie załatwiania (załącznik nr 1).

Ilość skarg załatwionych w III kwartale 2013 r. wzrosła z poziomu nieco ponad 200 w I i II kwartale br. do 268, przy czym wzrost w stosunku do poprzedzających dwóch kwartałów nastąpił głównie w przypadku skarg na MJO. Po uwzględnieniu danych za III kwartał 2013 r. w przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu zmieniła swój przebieg i zaczęła się stabilizować, a w przypadku MJO, pomimo ostatniego wzrostu ilości załatwionych skarg, w dalszym ciągu długookresowy trend jest spadkowy, co obrazuje załącznik nr 2.

Odnotowano również 58 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków. Z ilości tej, w 44 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 III kwartale 2013 r. stwierdzono łącznie 72 skargi zasadne, z czego w 32 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 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 III kwartał 2013 r. odnotowano w porównaniu do kwartału poprzedzającego wyraźne zmniejszenie się ilości skarg na UMK (III kwartał 2013 r. - 8 skarg, II kwartał 2013 r. - 14 takich skarg). Osiągnięty wynik jest zbliżony do wartości występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od

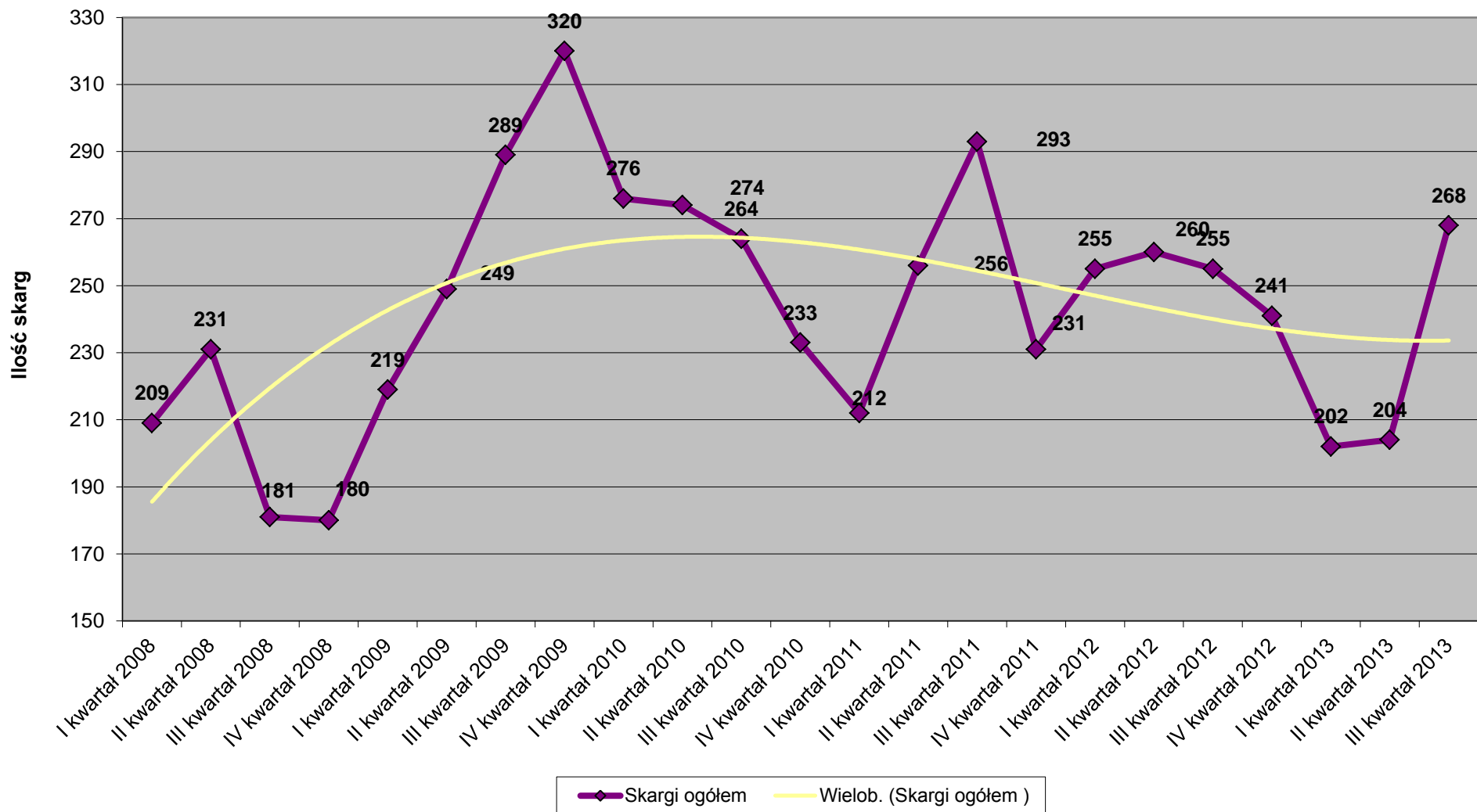
roku 2008. W przypadku MJO, stwierdzono 32 skargi zasadne, a wynik ten stanowi najwyższą wartość odnotowaną we wszystkich kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2008. Należy zauważyć, że w przypadku MJO najwięcej skarg zasadnych związanych było z działalnością ZIKiT – odnotowano 18 takich skarg, co w przypadku ww. jednostki organizacyjnej stanowi zarazem najwyższą wartość osiągniętą od początku roku 2008. Po III kwartale 2013 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku MJO zmieniła swój przebieg i jest wyraźnie wznosząca (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (72) do ogólnej liczby skarg załatwionych (268) wyniósł w III kwartale 2013 r. – 26,86% (w poprzedzającym kwartale – 16,67%).

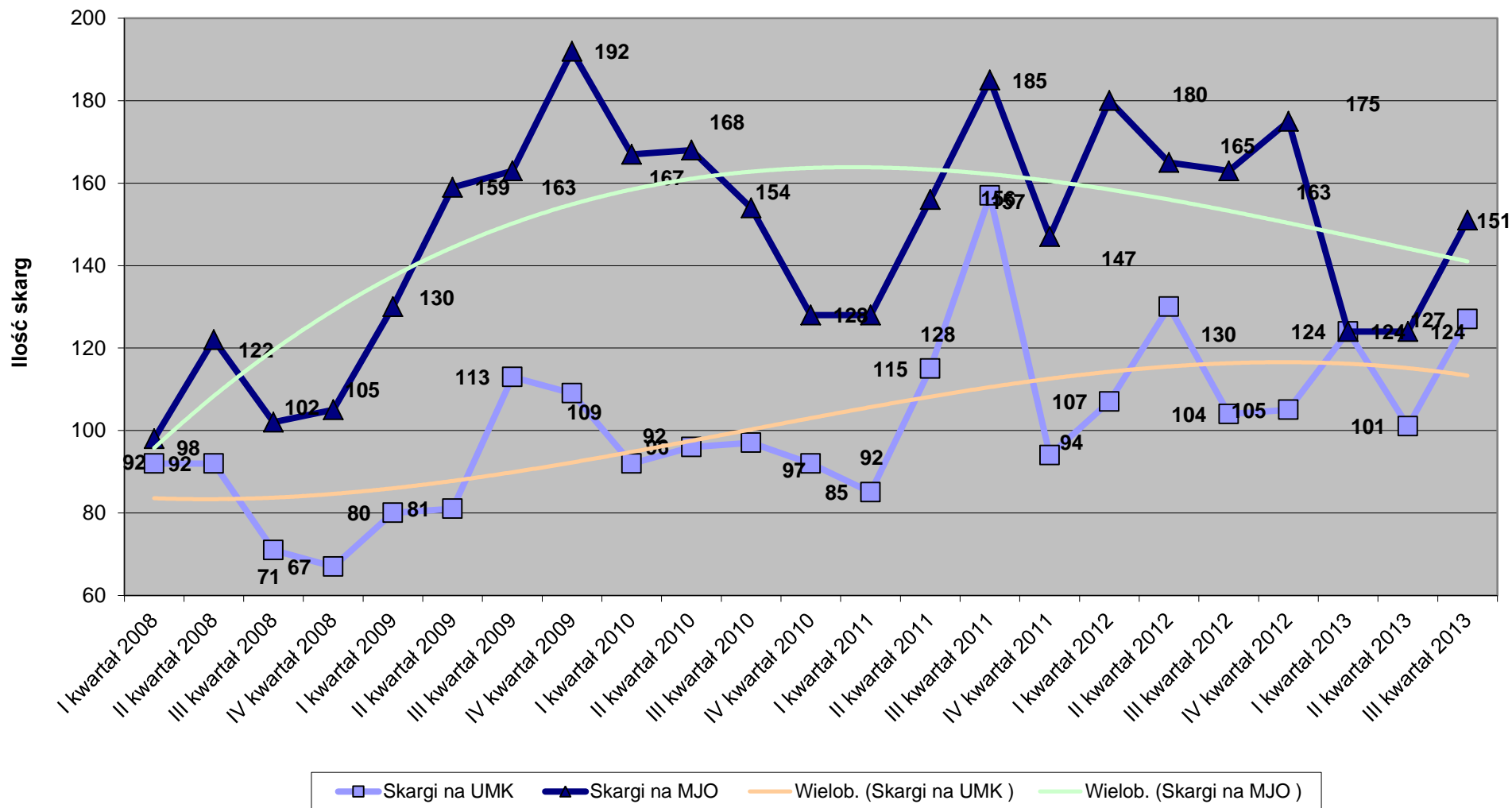
W 19 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W 1 przypadku takie działania wobec Dyrektora Żłobka Samorządowego podjęło Biuro ds. Ochrony Zdrowia w ramach sprawowanego nadzoru. 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 III kwartale 2013 r. - 20.

W III kwartale 2013 r. załatwiono 4 wnioski (z czego 2 wnioski załatwiło Biuro Kontroli Wewnętrznej) oraz 71 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.

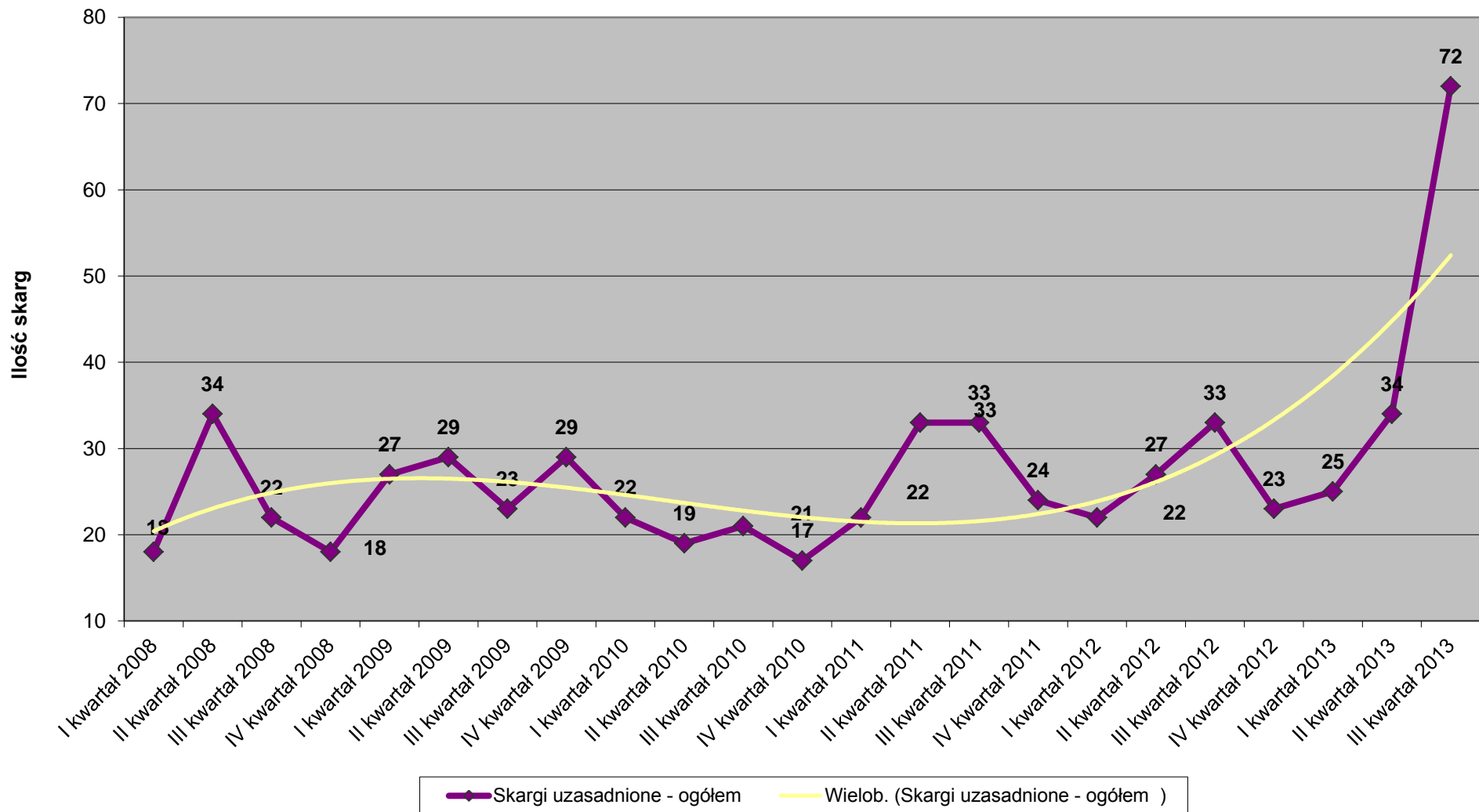
Skargi załatwione ogółem - trend



**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

