

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

W okresie od 1 lipca 2014 r. do 30 września 2014 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 220 skarg, z czego 51 skarg 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,
- 5 wniosków,
- 70 petycji.

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

W III kwartale 2014 r. załatwiono ogółem 216 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale 2014 r.). 175 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 41 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2014 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem, podobnie jak w kwartale poprzedzającym, pozostaje ustabilizowana (załącznik nr 1).

W przeciwieństwie do dwóch ostatnich kwartałów, w III kwartale 2014 r. odnotowano więcej skarg związanych z działalnością MJO (134), aniżeli UMK (125). W przypadku UMK ilość skarg była zauważalnie mniejsza w porównaniu z II kwartałem 2014 r. kiedy to odnotowano 158 takich skarg, a więc jedną z najwyższych wartości w porównaniu do wartości odnotowywanych w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2009. Po uwzględnieniu danych za III kwartał 2014 r. w przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu jest lekko wznosząca, a w przypadku MJO trend jest w dalszym ciągu spadkowy, co obrazuje załącznik nr 2.

Odnotowano również 32 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków. Z ilości tej, w 8 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, a wartość ta jest zbliżona do tej odnotowanej w kwartale poprzedzającym (wówczas odnotowano 6 tego rodzaju skarg).

W III kwartale 2014 r. stwierdzono łącznie 18 skarg zasadnych, z czego 2 dotyczyły działalności miejskich spółek (w 1 przypadku stwierdzono nieprawidłowości związane z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi). Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach 2 komórek organizacyjnych UMK, natomiast w innym przypadku – w jednej ze skarg nieprawidłowości stwierdzono zarówno w działaniach komórki organizacyjnej Urzędu oraz miejskiej jednostki organizacyjnej. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK i MJO (w ujęciu skarg zasadnych przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg zasadnych ogółem, co obrazują załączniki nr 3 i 4). Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, uwzględniając dane za III kwartał 2014 r. uzyskane wartości zarówno w przypadku skarg na UMK (4 skargi zasadne), jak i MJO (13 takich skarg) nie

odbiegają znacząco od wartości występujących w większości kwartałów wcześniejszych, począwszy od roku 2009. Zatem sytuację z kwartału poprzedzającego, kiedy w przypadku UMK odnotowano 13 skarg zasadnych, a w przypadku MJO - 7 takich skarg, należy traktować na tym etapie jako przypadek incydentalny, w kontekście wartości odnotowanych w III kwartale 2014 r. oraz w okresach poprzedzających II kwartał 2014 r. Po III kwartale 2014 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku UMK pozostaje ustabilizowana, a w przypadku MJO wykazuje w dalszym ciągu trend wyraźnie spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (18) do ogólnej liczby skarg załatwionych (216) wyniósł w III kwartale 2014 r. – 8,33% (w poprzedzającym kwartale – 9,39%)

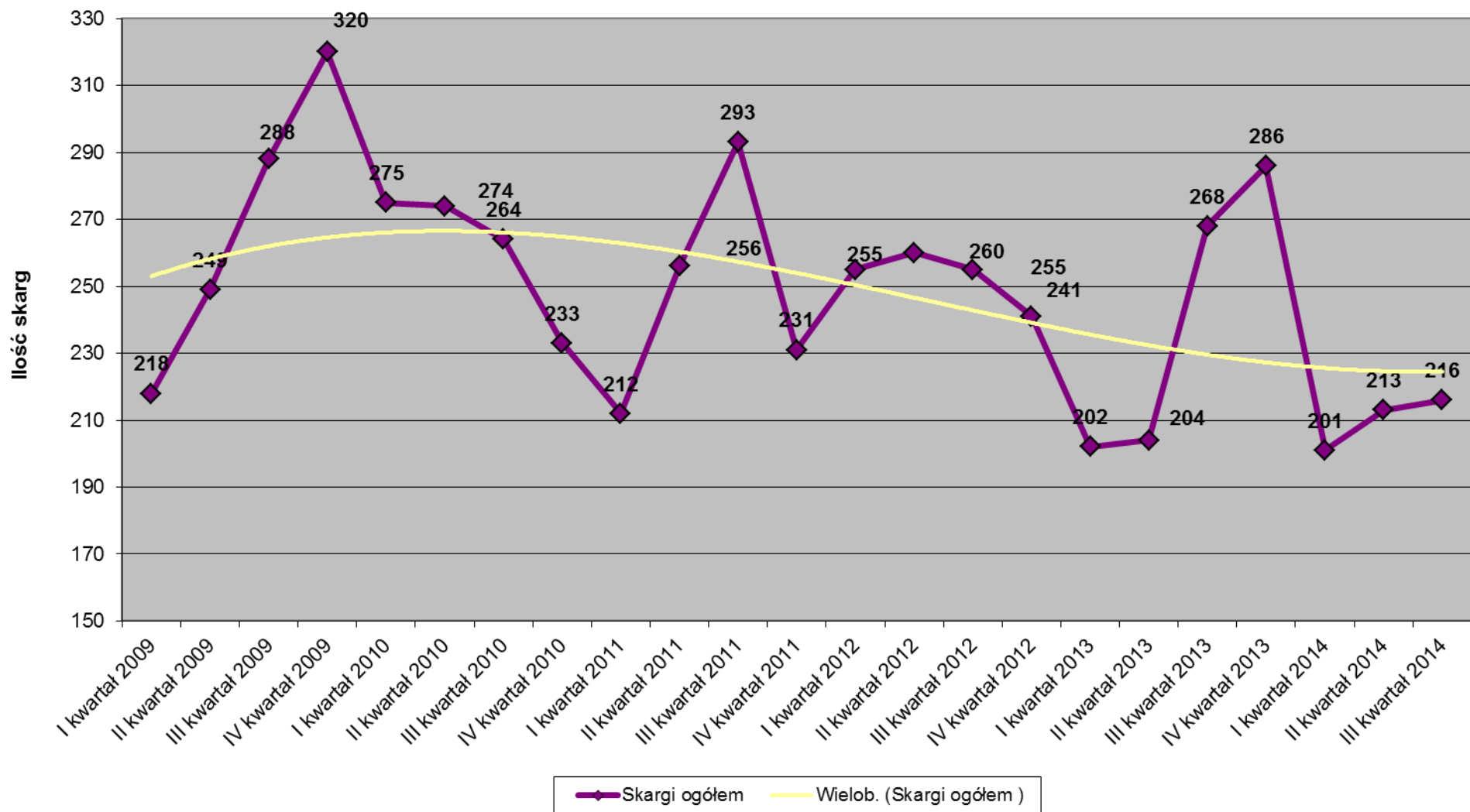
W 12 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W jednym przypadku, MPO jako podmiot zarządzający Systemem Oczyszczania Krakowa podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych. Ponadto w 1 przypadku interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono usługę dozoru budynku Urzędu Miasta Krakowa podjął Dyrektor Wydziału Obsługi UMK. Natomiast w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których w Samorządowym Przedszkolu podjęte zostały działania naprawcze i dyscyplinujące

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 2014 r. - 4.

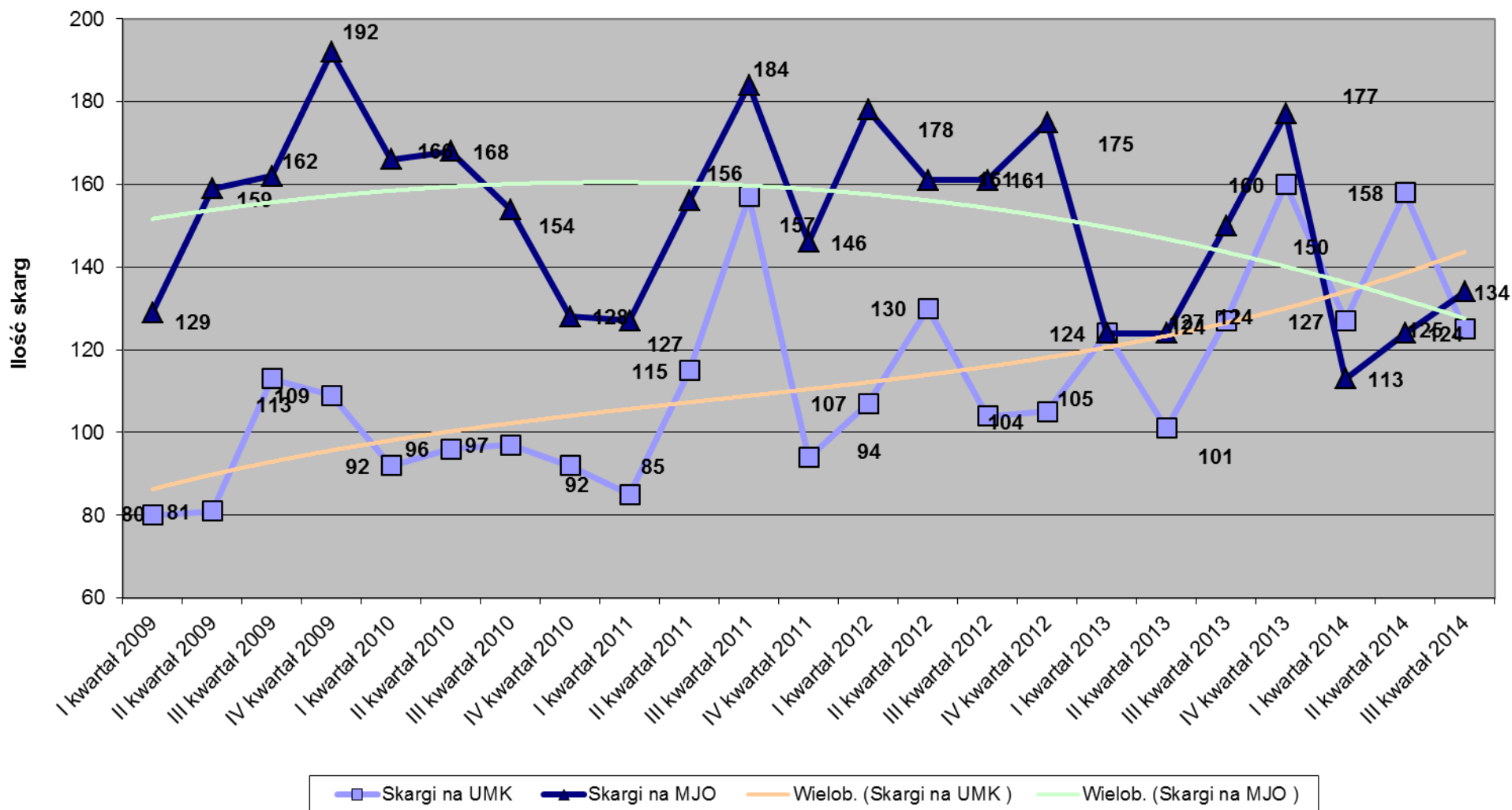
W III kwartale 2014 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło 3 wnioski (jeden z nich zawierał postulat w zakresie wprowadzenia ograniczeń w prowadzeniu działalności artystycznej w przestrzeni publicznej z użyciem instrumentów muzycznych z uwagi na niedogodności akustyczne jakich doświadczają mieszkańcy ul. Szerokiej w związku z funkcjonowaniem ogródków kawiarnianych i restauracji).

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 58 petycji. Należy zauważyć, że z ilości tej dwie załatwione w III kwartale 2014 r. sprawy miały charakter korespondencji masowej o tożsamej treści. W jednym przypadku korespondencja stanowiła sprzeciw wobec realizacji w Teatrze Nowym i Narodowym Starym Teatrze im. Heleny Modrzejewskiej projektu "Golgota Picnic" (w tej sprawie do Urzędu Miasta Krakowa zwróciło się 317 osób). Natomiast w drugim przypadku korespondencja stanowiła sprzeciw wobec planowanego na dzień 18 września 2014 r. koncertu pn. "Nasze serca z Ukrainą" (w tej sprawie do Urzędu Miasta Krakowa zwróciło się w III kwartale 2014 r. 197 osób). 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.

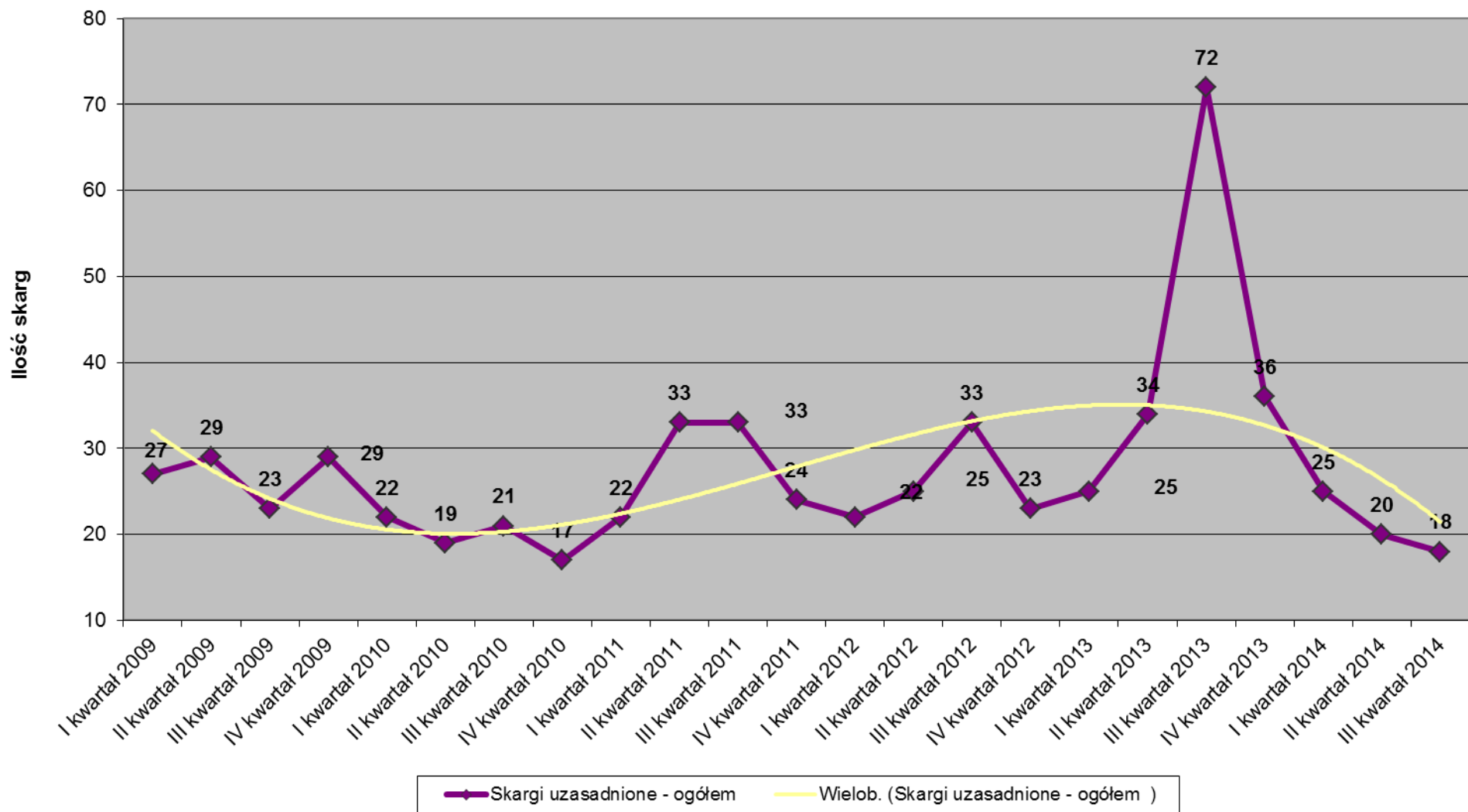
### Skargi załatwione ogółem - trend



**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

