

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2015 r. do 30 czerwca 2015 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 226 skarg, z czego 77 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 8 wniosków, z czego 3 wnioski bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 57 petycji.

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

W II kwartale 2015 r. załatwiono ogółem 199 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale 2015 r.). 138 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 61 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2015 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2015 r. jest zbliżona do tej, odnotowanej w kwartale poprzedzającym (196), a wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem w dalszym ciągu wykazuje trend spadkowy (załącznik nr 1).

Podobnie jak w kwartale poprzedzającym, w II kwartale 2015 r. odnotowano zbliżoną ilość skarg związanych z działalnością UMK, jak również MJO. W przypadku MJO odnotowana wartość (99 skarg) była najniższa w porównaniu z wartościami występującymi we wszystkich kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2010. Wyznaczone linie trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na UMK i MJO, po uwzględnieniu danych za II kwartał 2015 r., wykazują trend spadkowy (załącznik nr 2).

Odnotowano również 29 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek oraz organów dzielnic.

W II kwartale 2015 r. stwierdzono łącznie 26 skarg zasadnych, z czego 3 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskich spółek (w 2 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości związane z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi przez podmioty, którym Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania zleciło realizację zadania w zakresie odbioru odpadów komunalnych, a w 1 przypadku uchybienie polegało na nienależytym wykonywaniu czynności służbowych przez kontrolera strefy płatnego parkowania, zatrudnionego w podmiocie, któremu spółka Miejska Infrastruktura powierzyła realizację zadań w charakterze operatora strefy płatnego parkowania). Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 7 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 16. Zatem należy uznać, że wartości odnotowane w II kwartale 2015 r. nie odbiegają znacznie od tych występujących w większości kwartałów wcześniejszych, począwszy od roku 2010. Po II kwartale 2015 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku UMK się ustabilizowała, a w przypadku MJO wykazuje w dalszym ciągu trend spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (26) do ogólnej liczby skarg załatwionych (199) wyniósł w II kwartale 2015 r. – 13,06% (w poprzedzającym kwartale – 11,22%)

W 15 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 dwóch przypadkach, MPO jako podmiot zarządzający Systemem Oczyszczania Krakowa podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych, a w jednym przypadku interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu powierzono realizację zadań w charakterze operatora strefy płatnego parkowania, podjęła Miejska Infrastruktura – spółka miejska będąca podmiotem zarządzającym i obsługującym strefę płatnego parkowania.

Natomiast w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówki oświatowe, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których w 2 placówkach podjęte zostały działania naprawcze i dyscyplinujące.

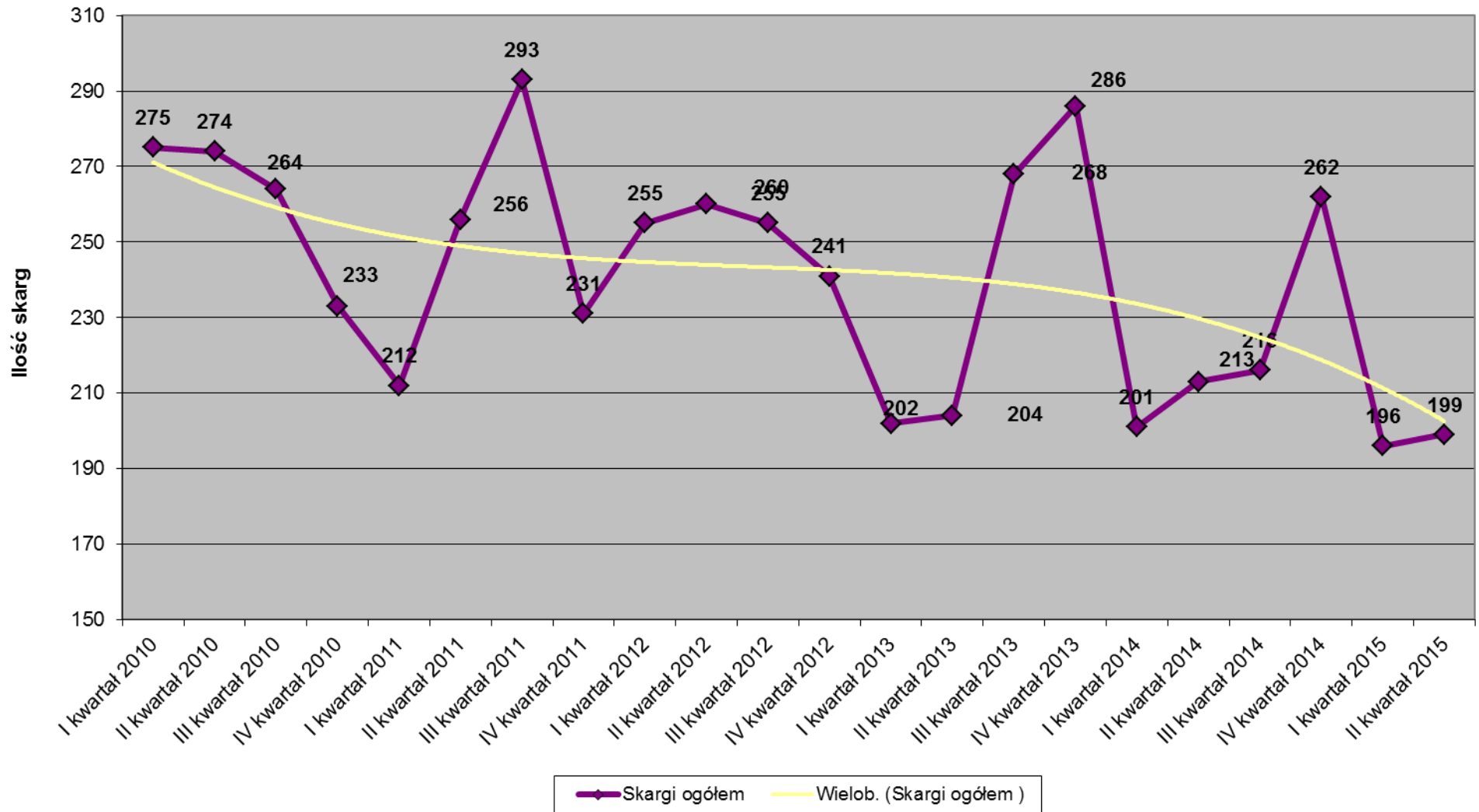
Z kolei w związku z realizacją zadań przypisanych podmiotowi tworzącemu Szpital, Biuro ds. Ochrony Zdrowia UMK przeprowadziło w ramach sprawowanego nadzoru czynności wyjaśniające, w wyniku których kierownictwo jednego ze Szpitali we własnym zakresie podjęło działania naprawcze i dyscyplinujące.

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 II kwartale 2015 r. - 5.

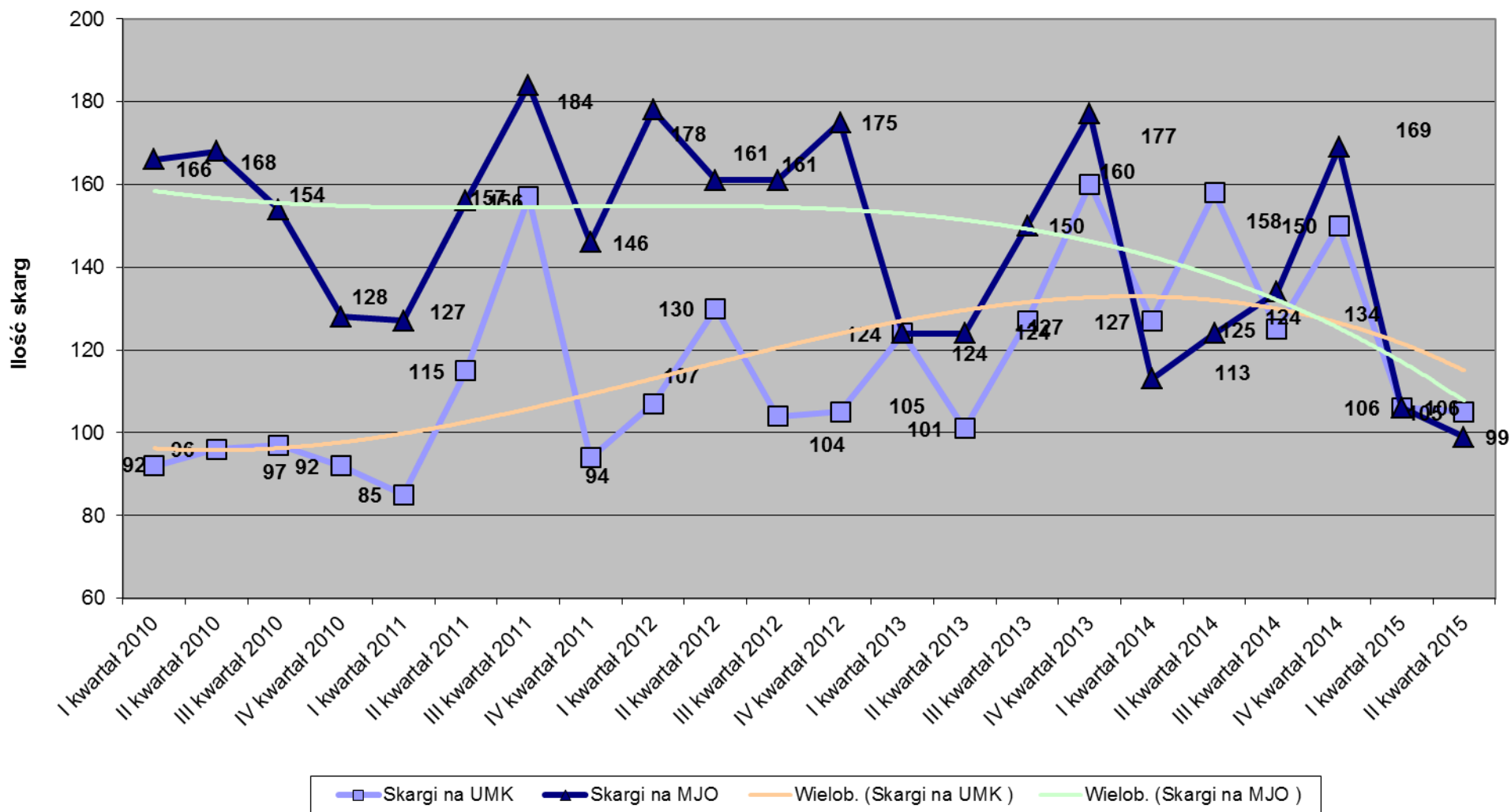
W II kwartale 2015 r. załatwiono 5 wniosków, z czego 4 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Jeden z wniosków, zawierający postulat uruchomienia przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Elektronicznej Skrzynki Podawczej w systemie ePUAP został uznany za zasadny, w następstwie czego zobowiązano Prezesa Zarządu MPK do uruchomienia ESP przez ww. Spółkę.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 50 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.

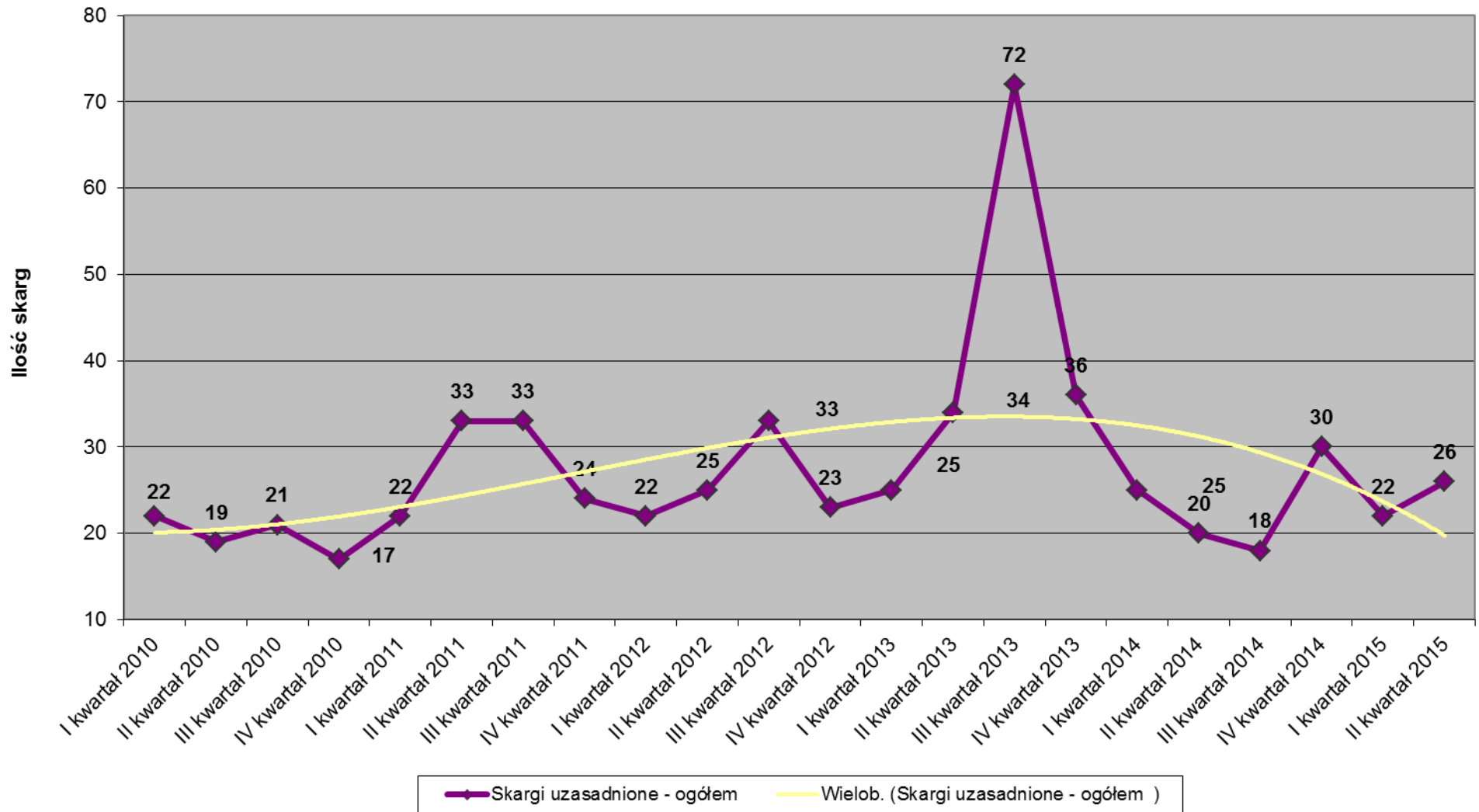
Skargi załatwione ogółem - trend



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

