

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

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

- 218 skarg, z czego 69 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,
- 9 wniosków, z czego 4 wnioski bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK i MJO oraz zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 52 interwencji.

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

W III kwartale 2015 r. załatwiono ogółem 222 skargi (część skarg wpłynęła w II kwartale 2015 r.). 152 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 70 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2015 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w III kwartale 2015 r. jest nieznacznie wyższa do wartości, odnotowanych w dwóch ostatnich kwartałach poprzedzających (kolejno: 199 i 196), a wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem w dalszym ciągu wykazuje trend spadkowy (załącznik nr 1).

W III kwartale 2015 r. odnotowano zauważalny wzrost ilości skarg związanych z działalnością MJO w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych dwóch kwartałach roku 2015. W przypadku UMK ilość skarg (94) była jedną z najniższych w porównaniu z wartościami występującymi we wszystkich kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2010. Po uwzględnieniu danych za III kwartał 2015 r., wyznaczone linie trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazują trend wyraźnie spadkowy (załącznik nr 2).

Odnotowano również 38 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W III kwartale 2015 r. stwierdzono łącznie 27 skarg zasadnych, z czego 4 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskich spółek (w 1 przypadku stwierdzono nieprawidłowości związane z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi przez podmiot, któremu Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania zleciło realizację zadania w zakresie odbioru odpadów komunalnych, a w 1 przypadku uchybienie było związane z postępowaniem pracownika zatrudnionego w podmiocie, z którym Spółka Miejska Infrastruktura zawarła umowę na ochronę pomieszczeń Biura Strefy Płatnego Parkowania). Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 8 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 17. Należy wskazać, że w przypadku 2 skarg uznanych za zasadne, stwierdzono nieprawidłowości 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). Wartości odnotowane w III kwartale 2015 r. nie

odbiegają znacznie od tych występujących w większości kwartałów wcześniejszych, począwszy od roku 2010. Po III kwartale 2015 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku UMK pozostaje ustabilizowana, a w przypadku MJO wykazuje w dalszym ciągu trend spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (27) do ogólnej liczby skarg załatwionych (222) wyniósł w III kwartale 2015 r. – 12,16% (w poprzedzającym kwartale – 13,06%)

W 14 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO / zarządzający spółkami miejskimi 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, a w jednym przypadku interwencję wobec przedsiębiorcy, z którym zawarto umowę na ochronę pomieszczeń Biura Strefy Płatnego Parkowania, podjęła Spółka Miejska Infrastruktura.

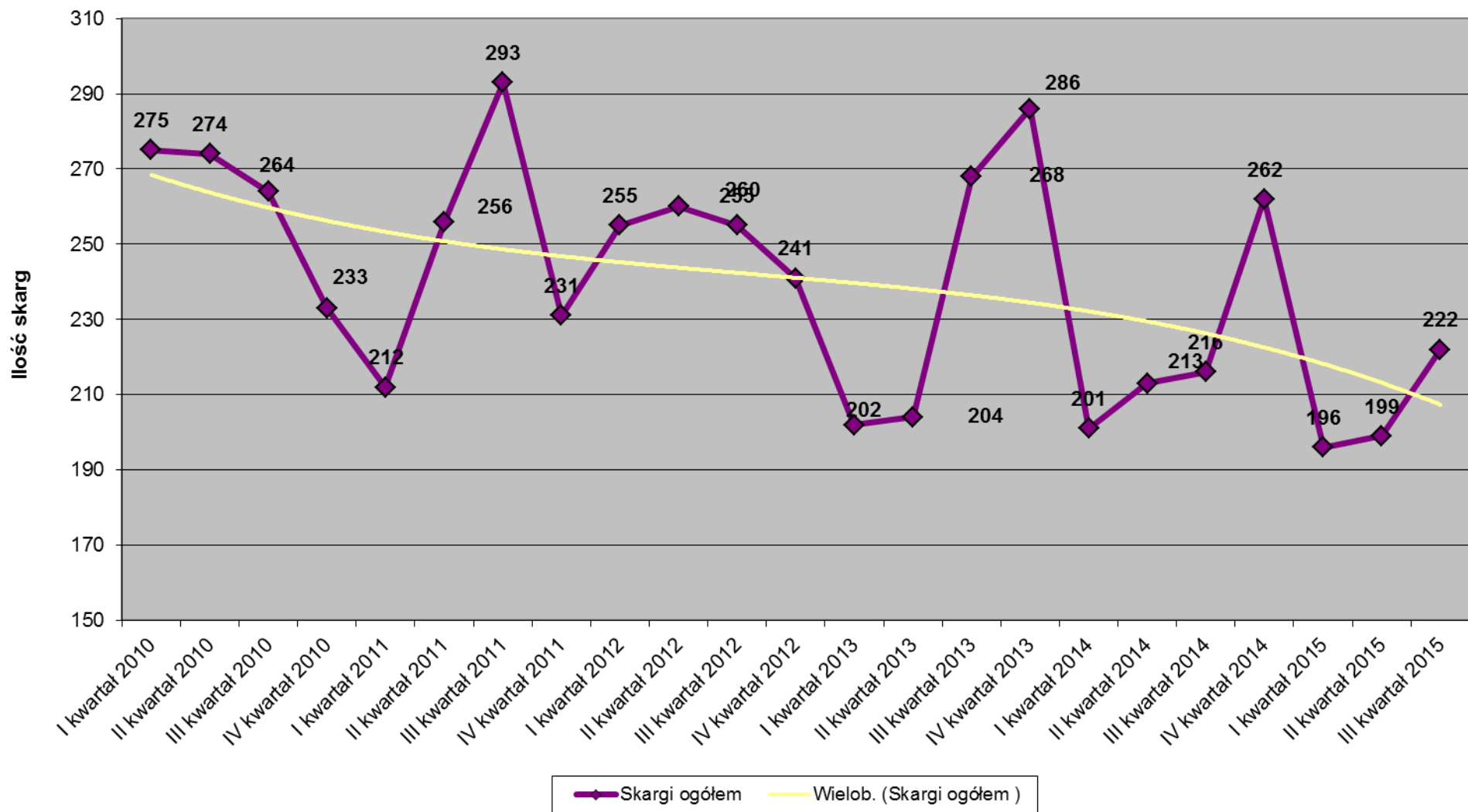
Natomiast w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówki oświatowe, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których w jednym z przedszkoli, podjęte zostały działania systemowe i dyscyplinujące.

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 2015 r. – 10.

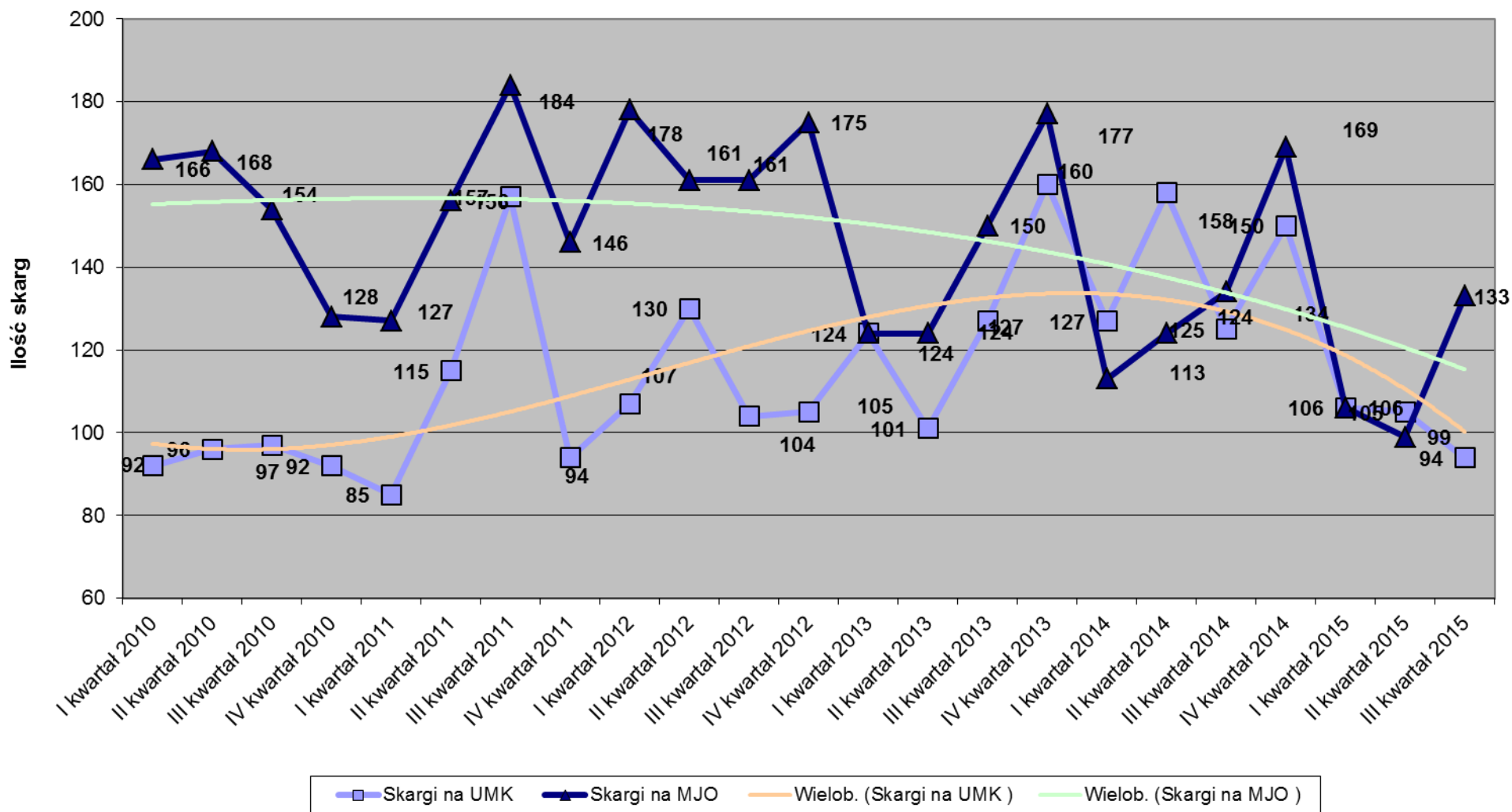
W III kwartale 2015 r. załatwiono 12 wniosków, z czego 7 wniosków zostało załatwionych przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Z ilości tej 4 wnioski zostały uznane za zasadne (m.in. wniosek zawierający postulat umożliwienia dzieciom korzystanie w okresie wakacyjnym z boisk szkolnych usytuowanych przy samorządowych szkołach i placówkach, czy też wniosek, w którym zwrócono się z prośbą o zamieszczenie w BIP Miasta Krakowa Budżetu Miasta Krakowa wraz z załącznikami w formie ujednoliconej i formacie edytowalnym).

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 59 interwencji. W większości spraw interwencje 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.

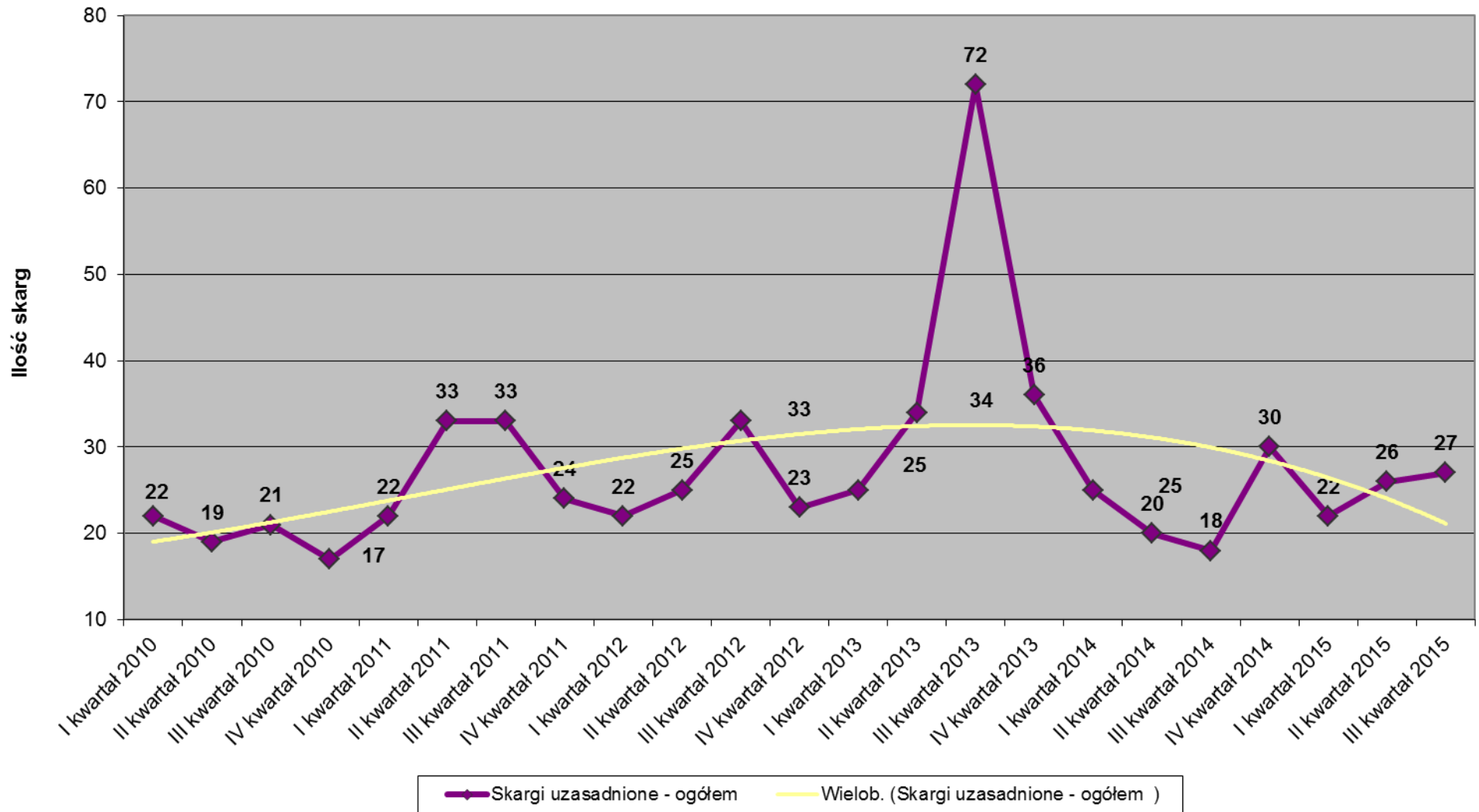
Skargi załatwione ogółem - trend



**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

