

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2016 r. do 31 marca 2016 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 193 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,
- 10 wniosków, z czego 9 wniosków 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,
- 69 pism o charakterze interwencyjnym,
- 2 petycji.

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

W I kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 195 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2015 r.). 114 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 81 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2016 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2016 r. była niższa od wartości odnotowanych w dwóch kwartałach poprzedzających (kolejno: 222 i 243 skargi) i prawie identyczna jak ta, którą odnotowano w pierwszych dwóch kwartałach 2015 roku. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem pozostaje ustabilizowana (załącznik nr 1).

Zarówno w przypadku skarg związanych z działalnością UMK (91), jak i z działalnością MJO (111), odnotowane w I kwartale 2016 r. ilości były jednymi z najniższych w porównaniu z wartościami występującymi w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2011. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2016 r., wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazuje trend wyraźnie spadkowy w przypadku UMK, natomiast w przypadku MJO linia trendu się stabilizuje (załącznik nr 2).

Odnotowano również 30 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2016 r. stwierdzono łącznie 25 skarg zasadnych, z czego 1 z nich została zakwalifikowana jako skarga związana z działalnością miejskich spółek (uchybiecie polegało na nienależnym wykonywaniu czynności służbowych przez kontrolerów Strefy Płatnego Parkowania, zatrudnionych w podmiocie, któremu spółka Miejska Infrastruktura powierzyła realizację zadań w charakterze operatora Strefy Płatnego Parkowania). Odnotowana w I kwartale 2016 r. ilość skarg zasadnych była zauważalnie niższa od wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym (w IV kwartale 2016 r. - 37 skarg), natomiast zbliżona do wartości występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od roku 2011.

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 – 16. Wartości odnotowane w I kwartale 2016 r. nie odbiegają znacząco od wartości występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od roku 2011. Zatem sytuację z IV kwartału 2015 r., gdy odnotowano zauważalny

wzrost ilości skarg zasadnych związanych z działalnością UMK w porównaniu do pozostałych kwartałów roku 2015 (I kwartał 2015 r. – 9, II kwartał 2015 r. – 7, III kwartał 2015 r. – 8, IV kwartał 2015 r. – 13 skarg zasadnych), na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2016 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem pozostaje ustabilizowana (załącznik nr 3). W przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu dla skarg zasadnych zaczęła się stabilizować, natomiast w przypadku MJO linia ta zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (25) do ogólnej liczby skarg załatwionych (195) wyniósł w IV kwartale 2015 r. –12,82% (w poprzedzającym kwartale – 15,23%)

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 Zarząd Cmentarzy Komunalnych podjął działania dyscyplinujące wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie prowadzenia prac kamieniarskich na cmentarzu.

Natomiast w 1 przypadku, Spółka Miejska Infrastruktura jako podmiot zarządzający i obsługujący Strefę Płatnego Parkowania podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, będącego operatorem Strefy Płatnego Parkowania.

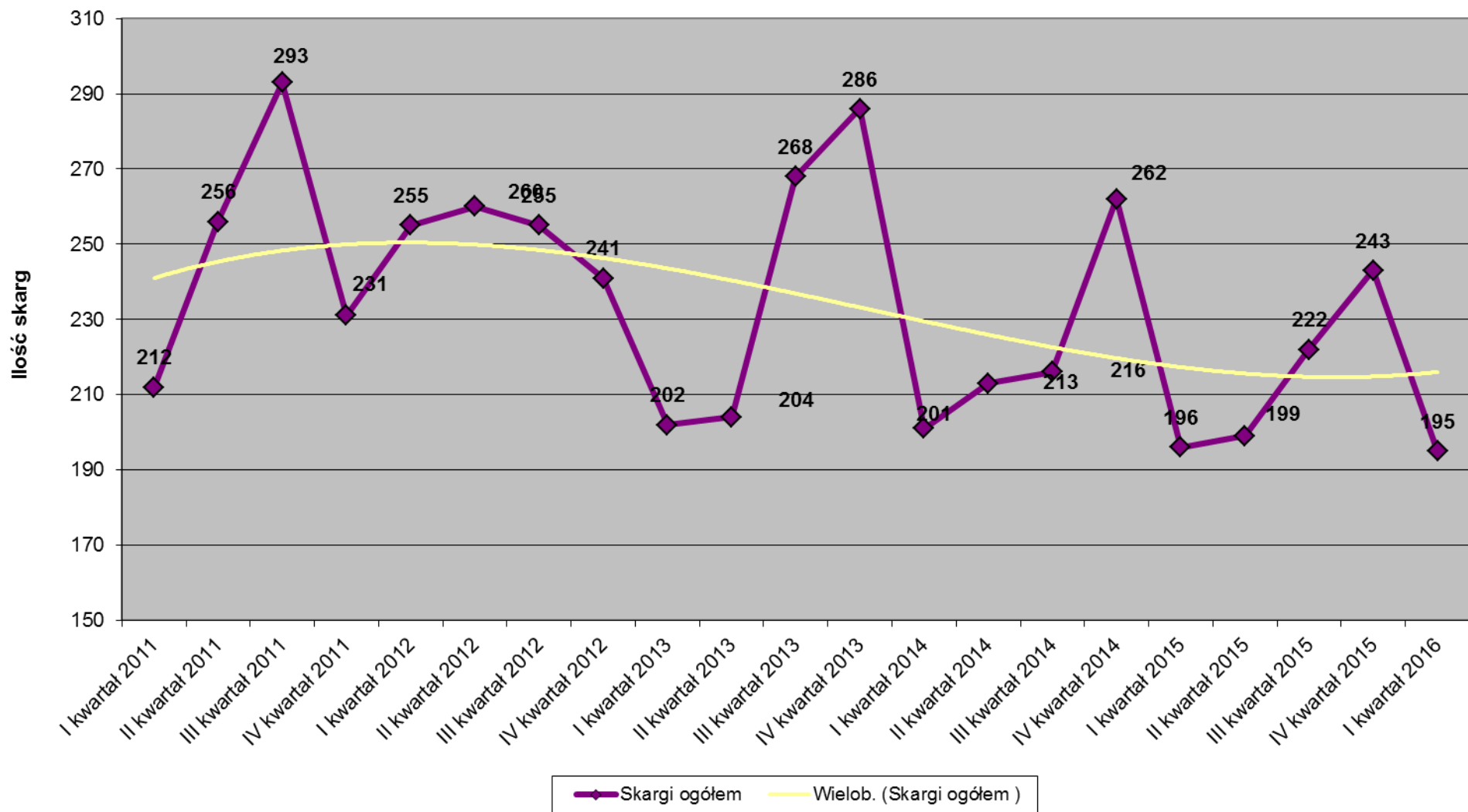
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w I kwartale 2016 r. – 4.

W I kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 11 wniosków, z czego 3 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. zwrócenie uwagi na konieczność poprawy skuteczności działań Straży Miejskiej wobec osób, które spalają śmieci w domowych instalacjach grzewczych oraz na konieczność wprowadzenia rozwiązań komunikacyjnych ograniczających ruch samochodowy w Mieście w kontekście złej jakości powietrza w Krakowie.

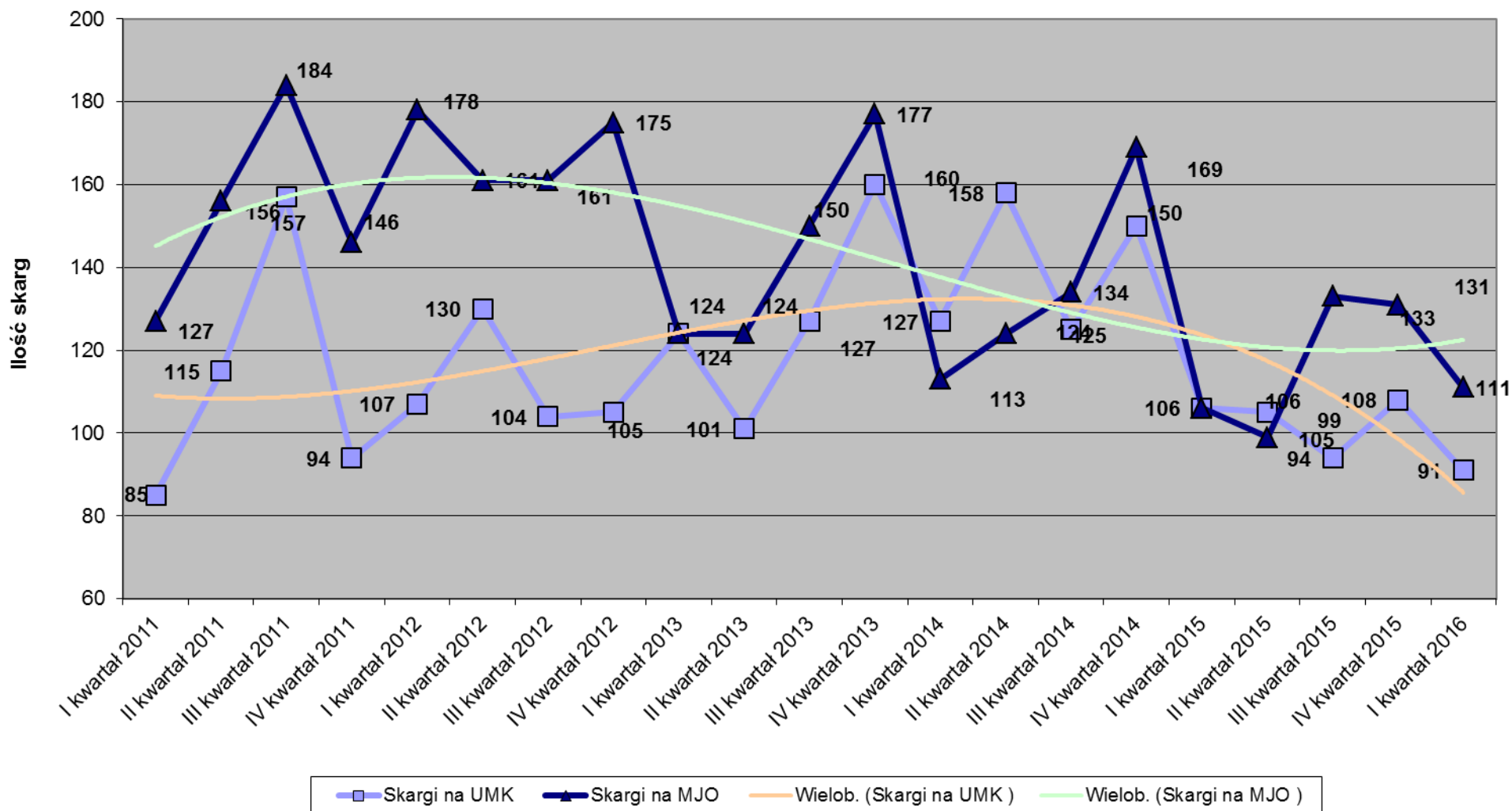
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 65 interwencji. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu / MJO lub informowano zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą służb podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

Ponadto w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w I kwartale 2016 r. 3 petycje. Przedmiotem petycji było m.in. zwrócenie się z żądaniem podjęcia działań zmierzających do wprowadzenia i wdrożenia skutecznego programu usuwania "Barszczu Sosnowskiego" z terenu Miasta Krakowa.

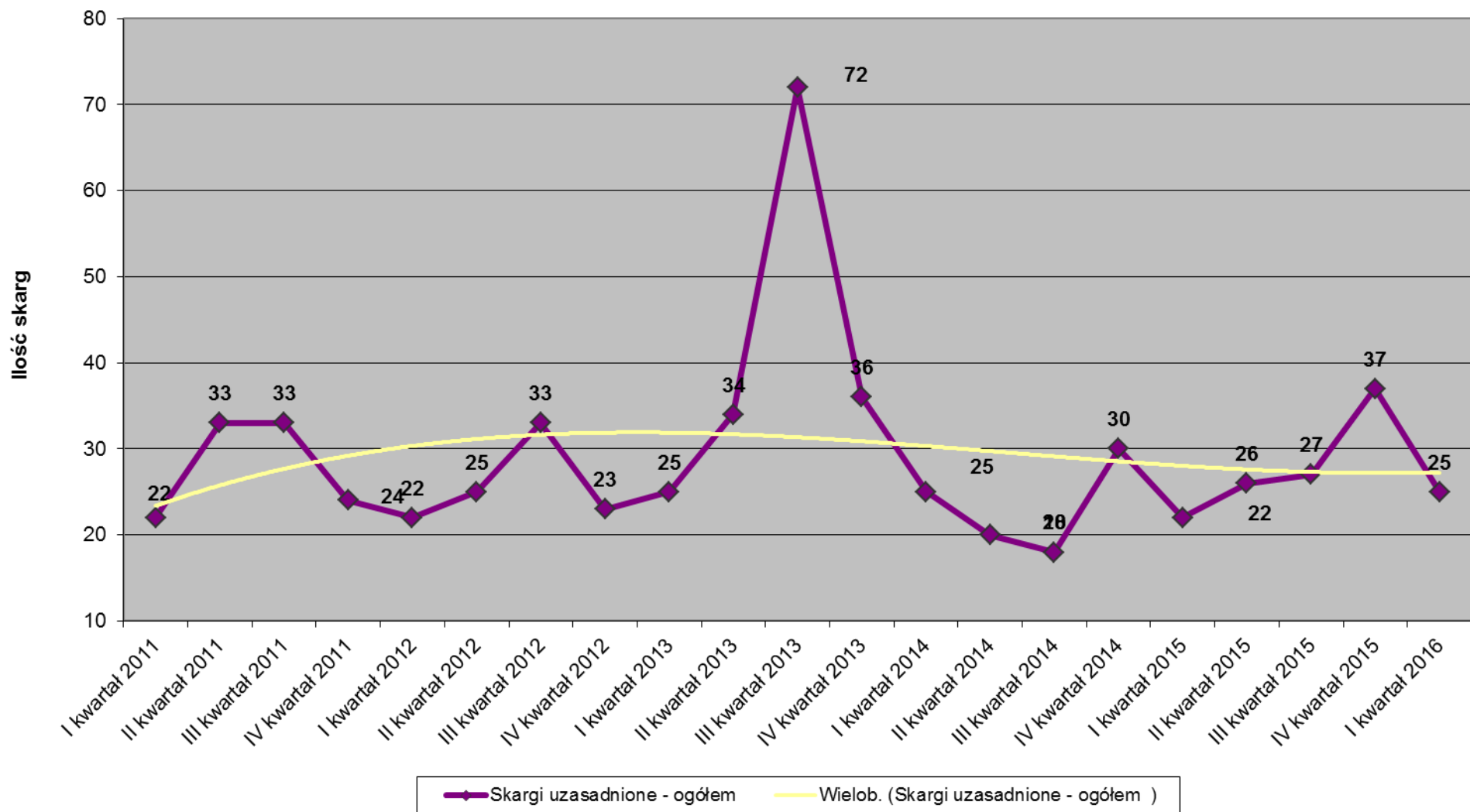
Skargi załatwione ogółem - trend



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

