

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

W okresie od 1 kwietnia 2016 r. do 30 czerwca 2016 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 206 skarg, z czego 76 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,
- 12 wniosków, z czego 10 wniosków bezpośrednio wpłynęło do miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 79 pism o charakterze interwencyjnym,
- 2 petycji.

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

W II kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 194 skargi (część skarg wpłynęła w I kwartale 2016 r.). 122 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 72 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2016 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2016 r. była prawie identyczna jak ta, którą odnotowano w kwartale poprzedzającym i pierwszych dwóch kwartałach 2015 roku. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem pozostaje ustabilizowana (załącznik nr 1).

W przypadku skarg związanych z działalnością UMK (77), odnotowana w II kwartale 2016 r. ilość takich skarg była najniższa w porównaniu do wartości występujących w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2011. Po uwzględnieniu danych za II 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 zmieniła swój przebieg i jest wznosząca (załącznik nr 2).

Odnotowano również 16 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W II kwartale 2016 r. stwierdzono łącznie 20 skarg zasadnych, z czego 3 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskich spółek. Odnotowana w II kwartale 2016 r. ilość skarg zasadnych była 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 4 skargi zasadne, a w przypadku MJO – 13. Wartości odnotowane w II kwartale 2016 r. w rozbiciu na UMK i MJO były jednymi z niższych występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od roku 2011. Zatem sytuację z IV kwartału 2015 r., gdy odnotowano relatywnie dużą ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK (13 skarg zasadnych) w porównaniu do pozostałych kwartałów z okresu ostatnich dwóch lat, na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2016 r. wyznaczone linie trendu dla skarg zasadnych ogółem oraz skarg zasadnych, dotyczących działalności UMK zmieniły swój przebieg i wykazują trend lekko spadkowy (załącznik nr 3 i nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (20) do ogólnej liczby skarg załatwionych (194) wyniósł w II kwartale 2016 r. – 10,31% (w poprzedzającym kwartale – 12,82% ).

W 10 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 Infrastruktury Komunalnej i Transportu jako podmiot będący organizatorem komunikacji miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego.

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

W 1 przypadku, Spółka MPO jako podmiot zarządzający Systemem Oczyszczania Krakowa podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych.

Z kolei w 1 przypadku, w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których podjęte zostały działania naprawcze i dyscyplinujące wobec Dyrektora Gimnazjum Nr 1.

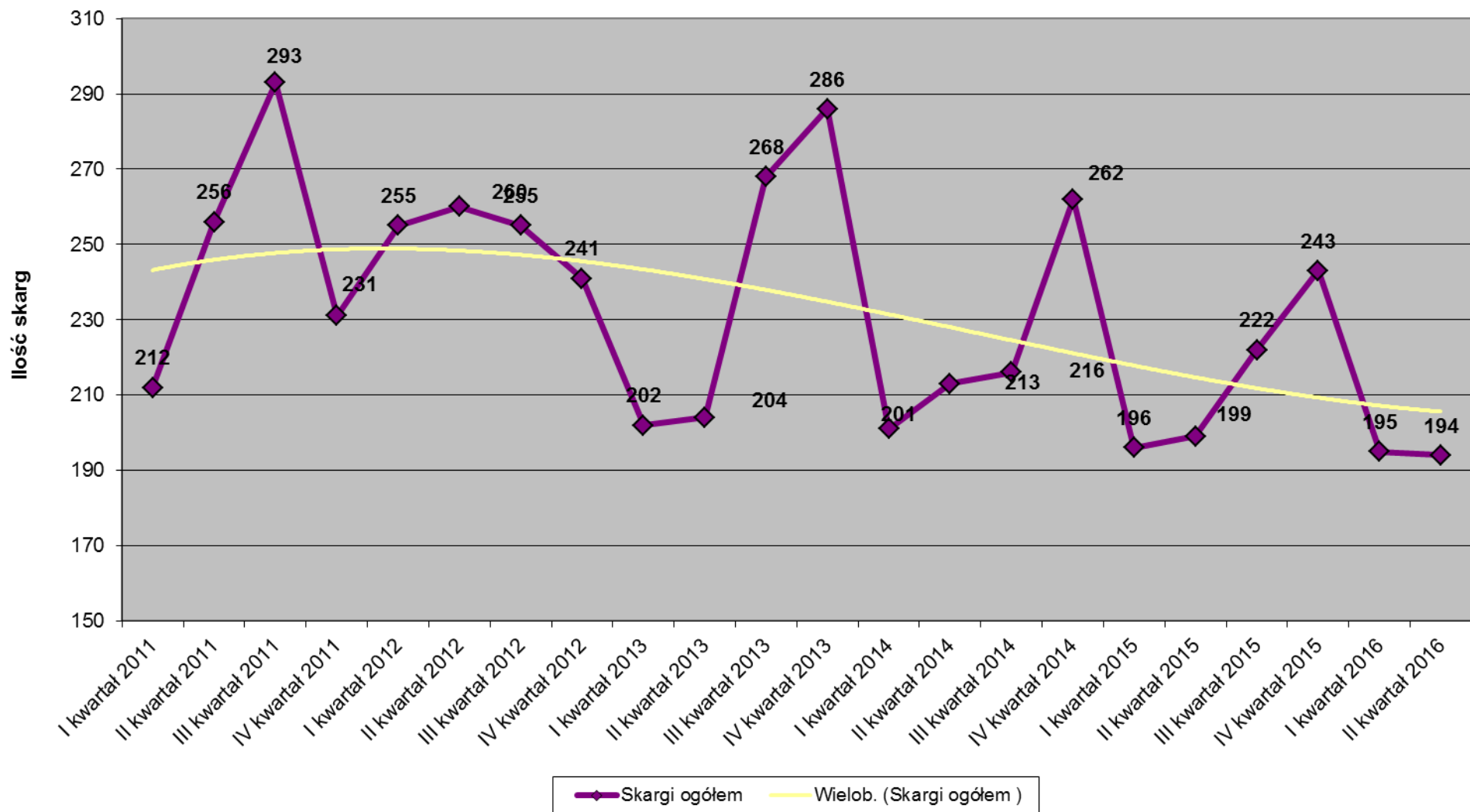
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w II kwartale 2016 r. – 6.

W II kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 12 wniosków, z czego 2 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. wystąpienie z postulatem podniesienia kwalifikacji pracowników realizujących zadania związane z poprawą efektywności energetycznej w świetle wymogów wynikających z ustawy o efektywności energetycznej, czy też zaproponowanie rozwiązań zmierzających do lepszego zaspokajania potrzeb osób podróżujących na obszarze Gminy Miejskiej Kraków w okresie realizacji inwestycji polegającej na budowie łącznicy kolejowej Kraków Zabłocie - Kraków Krzemionki.

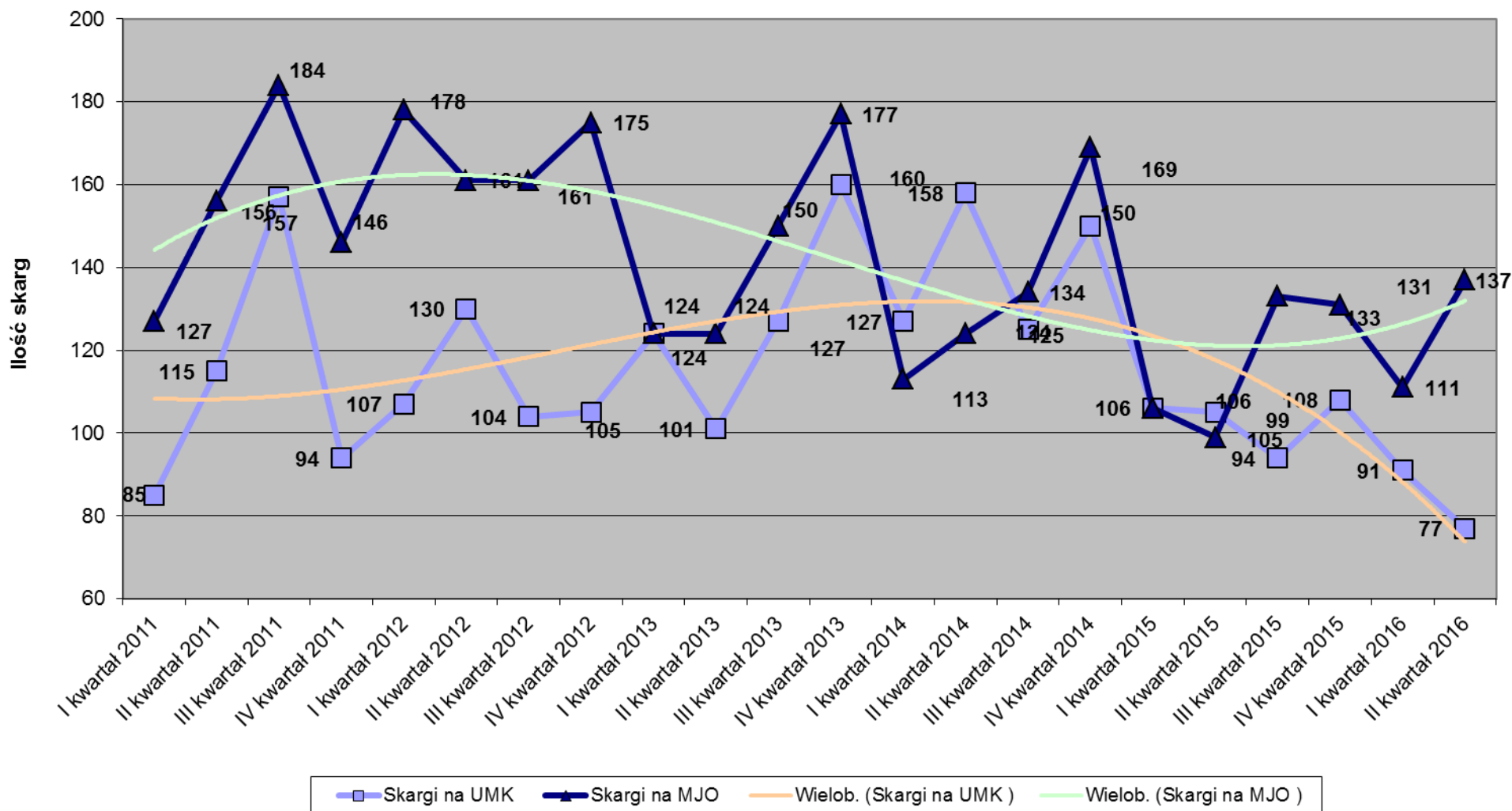
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 75 interwencji. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne 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 II kwartale 2016 r. 1 petycję, w której zwrócono się z żądaniem podjęcia działań zmierzających do poprawy jakości życia mieszkańców Krakowa.

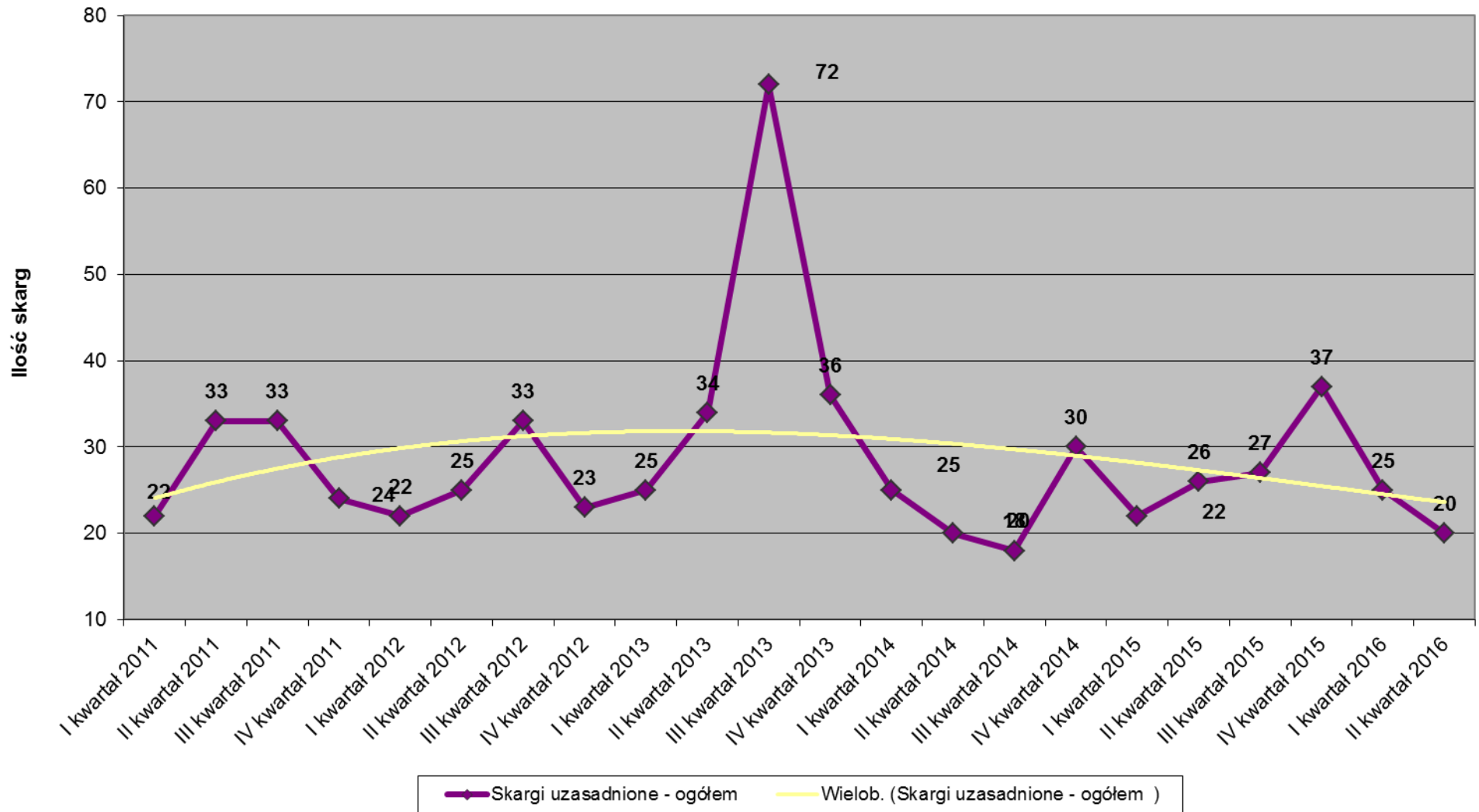
Skargi załatwione ogółem - trend



**Skargi załatwione w rozbiu 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

