

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 178 skarg, z czego 62 skargi 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,
- 13 wniosków, z czego 5 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,
- 77 pism o charakterze interwencyjnym,
- 3 petycje.

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

W III kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 184 skargi (część skarg wpłynęła w II kwartale 2016 r.). 119 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 65 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2016 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w III kwartale 2016 r. była zbliżona do tej, którą odnotowano w pierwszych dwóch kwartałach 2016 roku. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem zmieniła swój przebieg i wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 1).

Wprawdzie w III kwartale 2016 r. odnotowano wyraźny wzrost ilości skarg związanych z działalnością UMK (105) w porównaniu do wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym (77 skarg), niemniej jednak ilość ta jest zbliżona do wartości występujących w pozostałych kwartałach w okresie 2015 - 2016. Natomiast w przypadku skarg związanych z działalnością MJO (108), odnotowana w III kwartale 2016 r. ilość była jedną z najniższych w porównaniu do wartości występujących w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2011.

Po uwzględnieniu danych za III 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 zaczęła się stabilizować (załącznik nr 2).

Odnotowano również 19 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W III kwartale 2016 r. stwierdzono łącznie 23 skargi zasadne, z czego 2 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskich spółek. Odnotowana w III kwartale 2016 r. ilość skarg zasadnych jest 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 – 13. Wartości odnotowane w III kwartale 2016 r. w przypadku UMK są zbliżone do tych występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od roku 2011, natomiast w przypadku MJO ilość ta jest jedną z niższych jakie odnotowano w powyższym okresie. 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 (załącznik nr 3 i nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (23) do ogólnej liczby skarg załatwionych (184) wyniósł w III kwartale 2016 r. –12,5 % (w poprzedzającym kwartale – 10,31%).

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, Zespół Ekonomiki Oświaty podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie dowozu dzieci niepełnosprawnych do szkoły.

W 1 przypadku, Spółka Miejska Infrastruktura jako podmiot zarządzający i obsługujący Strefę Płatnego Parkowania podjęła interwencję wobec przedsiębiorcy, będącego operatorem Strefy Płatnego Parkowania, natomiast w 1 przypadku Prezes Zarządu ww. Spółki we własnym zakresie podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec pracowników Spółki Miejska Infrastruktura winnych stwierdzonego uchybienia w działalności ww. podmiotu.

Z kolei w 1 przypadku, w związku z realizacją zadań przypisanych podmiotowi tworzącemu szpital, Biuro ds. Ochrony Zdrowia UMK przeprowadziło w ramach sprawowanego nadzoru czynności wyjaśniające, w wyniku których zobligowano Dyrektora Szpitala Specjalistycznego im. S. Żeromskiego do podjęcia działań naprawczych.

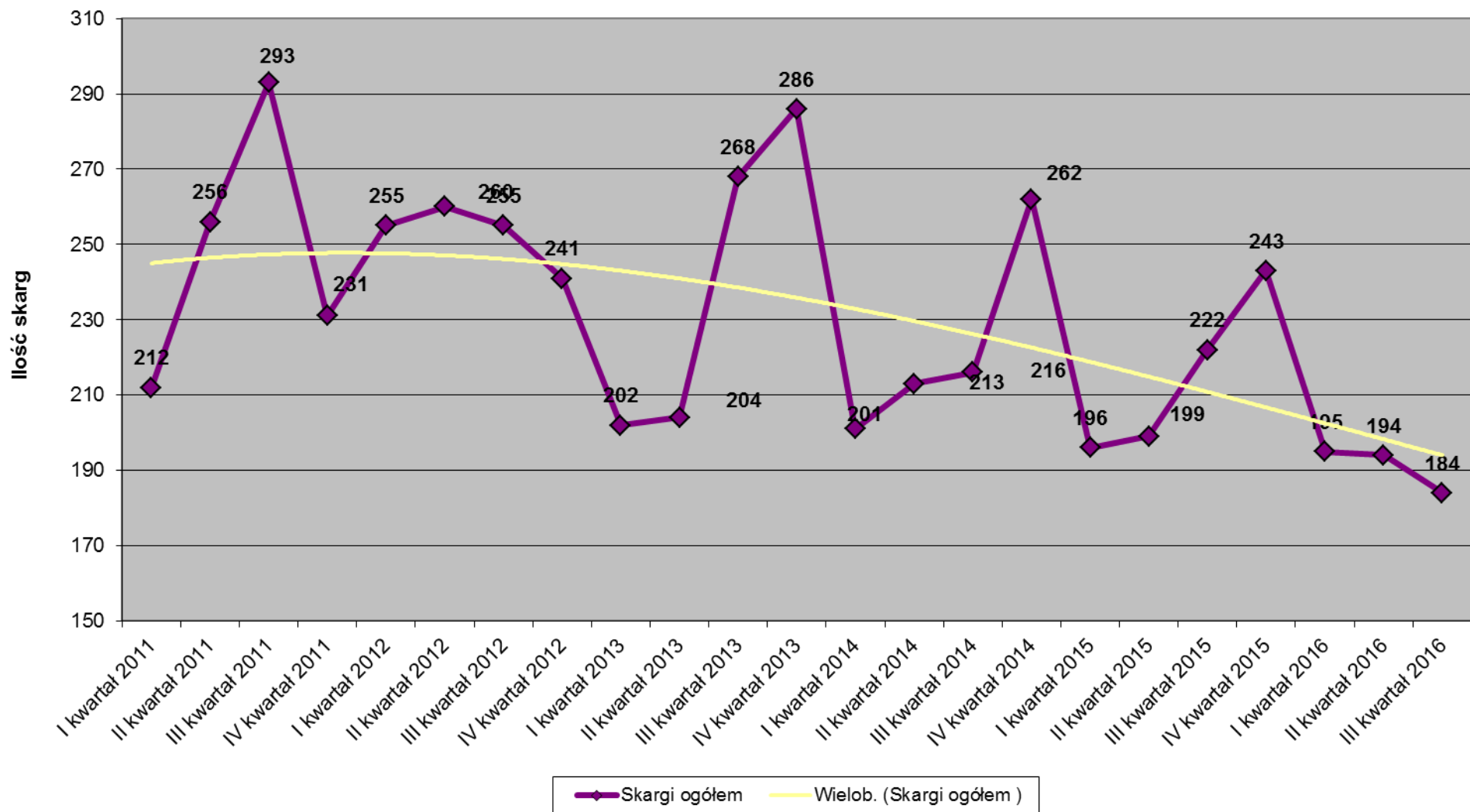
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w III kwartale 2016 r. – 9.

W III kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 11 wniosków, z czego 6 wniosków zostało załatwionych przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. wystąpienie z postulatem powołania Doradcy Prezydenta Miasta Krakowa ds. zasad techniki prawodawczej, czy też umieszczenie oświadczeń majątkowych za okres bieżącej kadencji w formie tekstowych odpowiedników, przeszukiwalnych i w formacie przetwarzalnym maszynowo (np. odt, ods, docx, xlsx) w celu poprawy jakości realizacji przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz wynikającego z art. 61 Konstytucji RP prawa do informacji. Żaden z postulatów zawartych w załatwionych w III kwartale 2016 r. wnioskach nie został uwzględniony.

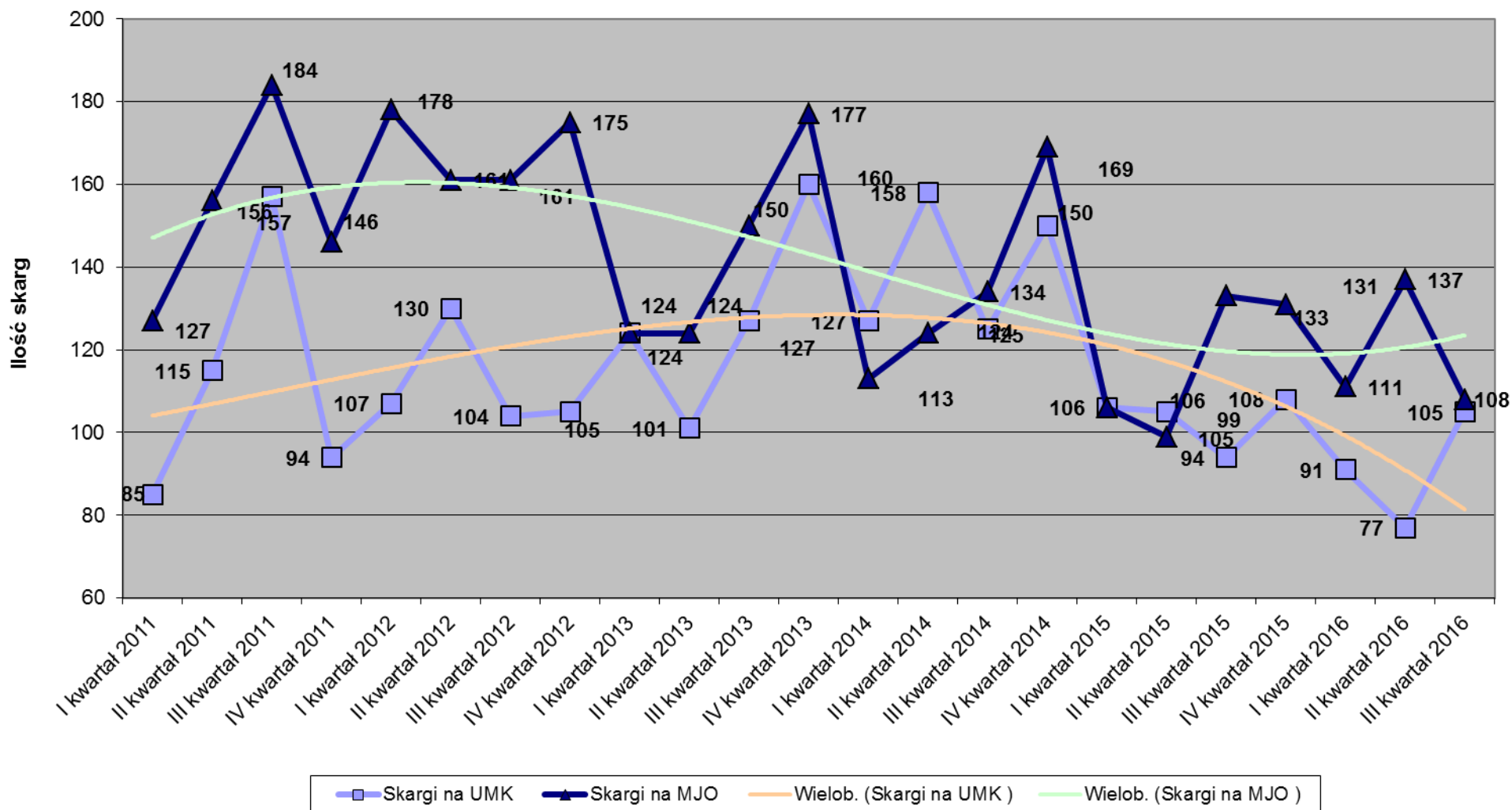
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 79 interwencji. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu / MJO lub informowanie 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 III kwartale 2016 r. 2 petycje. Przedmiotem petycji było zwrócenie się z postulatem podjęcia przez władze Miasta Krakowa działań zmierzających do uregulowania stanu prawnego i przebudowy ul. Bednarskiej, a także nieudostępniania nośników reklamowych będących w dyspozycji Gminy Miejskiej Kraków, miejskich jednostek organizacyjnych oraz spółek miejskich w celu promocji wizerunku i usług świadczonych przez pozabankowe podmioty pożyczkowe oraz wystąpiono z postulatem wprowadzenia zakazu najmu lokali użytkowych pozostających we władaniu Gminy na prowadzenie działalności przez ww. podmioty.

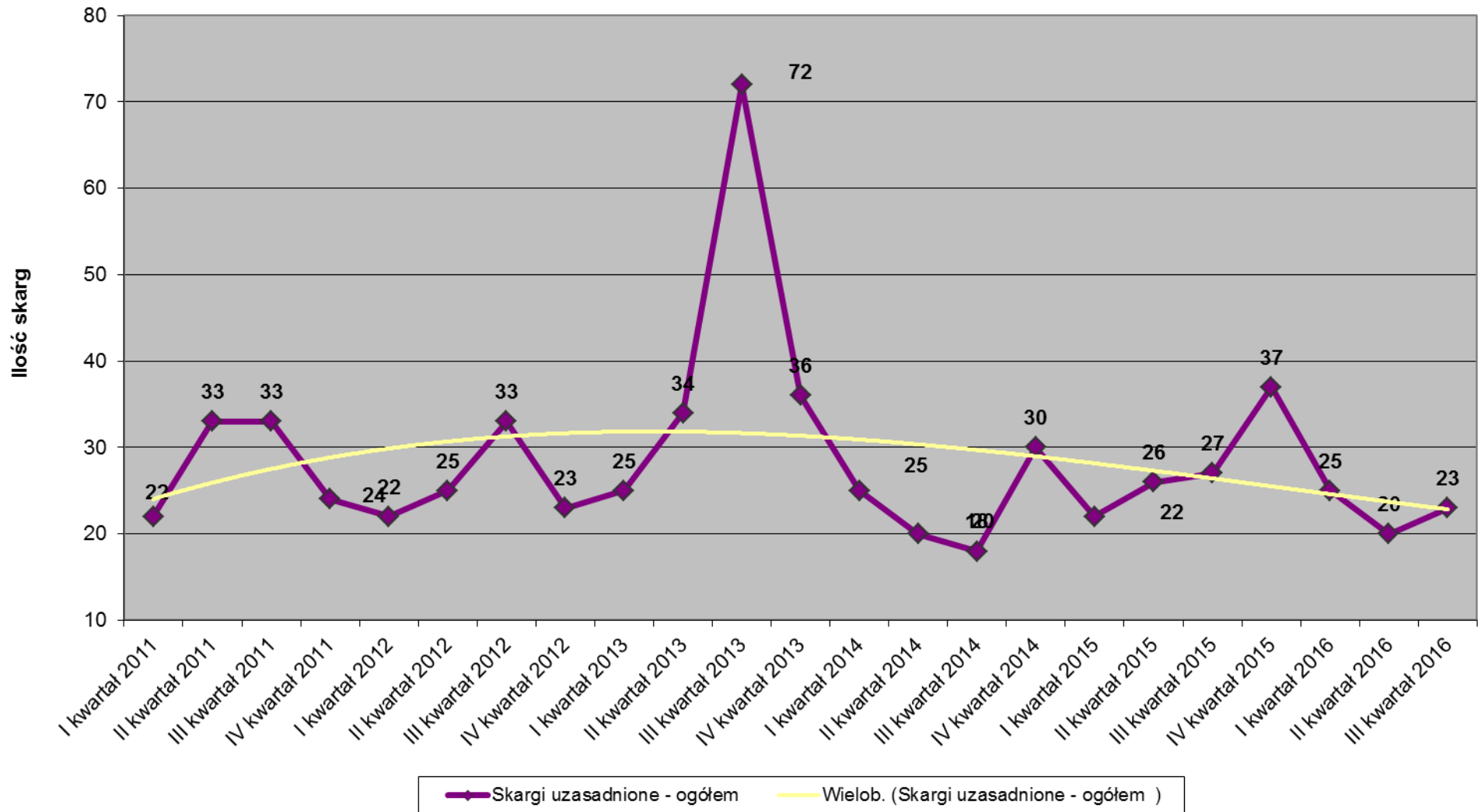
Skargi załatwione ogółem - trend



Skargi załatwione w rozbiściu 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

