

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 213 skarg, z czego 75 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 7 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,
- 61 pism o charakterze interwencyjnym,
- 6 petycji.

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

W IV kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 195 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2016 r.). 131 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 64 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2016 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w IV kwartale 2016 r. była zbliżona do tej, którą odnotowano w pozostałych kwartałach 2016 roku. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem w dalszym ciągu wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 1).

Odnutowana w IV kwartale 2016 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (84), jak również skarg związanych z działalnością MJO (108), były jednymi z najniższych w porównaniu do wartości występujących w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2011. Po uwzględnieniu danych za IV 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).

Odnutowano również 22 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek lub fundacji, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W IV kwartale 2016 r. stwierdzono łącznie 18 skarg zasadnych, z czego 2 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskich spółek. Odnutowana w IV kwartale 2016 r. ilość skarg zasadnych, podobnie jak w III kwartale 2014 r. (18 skarg), była najniższa w porównaniu do wartości występujących w pozostałych kwartałach 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 tylko 2 skargi zasadne, a w przypadku MJO – 14. 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 i pół roku, na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny (załącznik nr 3 i nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (18) do ogólnej liczby skarg załatwionych (195) wyniósł w III kwartale 2016 r. – 9,23 % (w poprzedzającym kwartale – 12,5%).

W 12 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO/ z własnej inicjatywy podejmowali działania systemowe oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień.

W 1 przypadku, Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie jako podmiot będący organizatorem komunikacji miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec Spółki Mobilis Sp. z o.o. - podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego.

Z kolei w 1 przypadku, w ramach nadzoru sprawowanego nad działalnością Domu Pomocy Społecznej przy ul. Babińskiego 25, Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej podjął działania dyscyplinujące wobec Dyrektora ww. placówki.

W 1 przypadku Prezes Zarządu Spółki Miejska Infrastruktura Sp. z o.o. we własnym zakresie podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec pracowników ww. Spółki winnych stwierdzonego uchybienia w działalności ww. podmiotu.

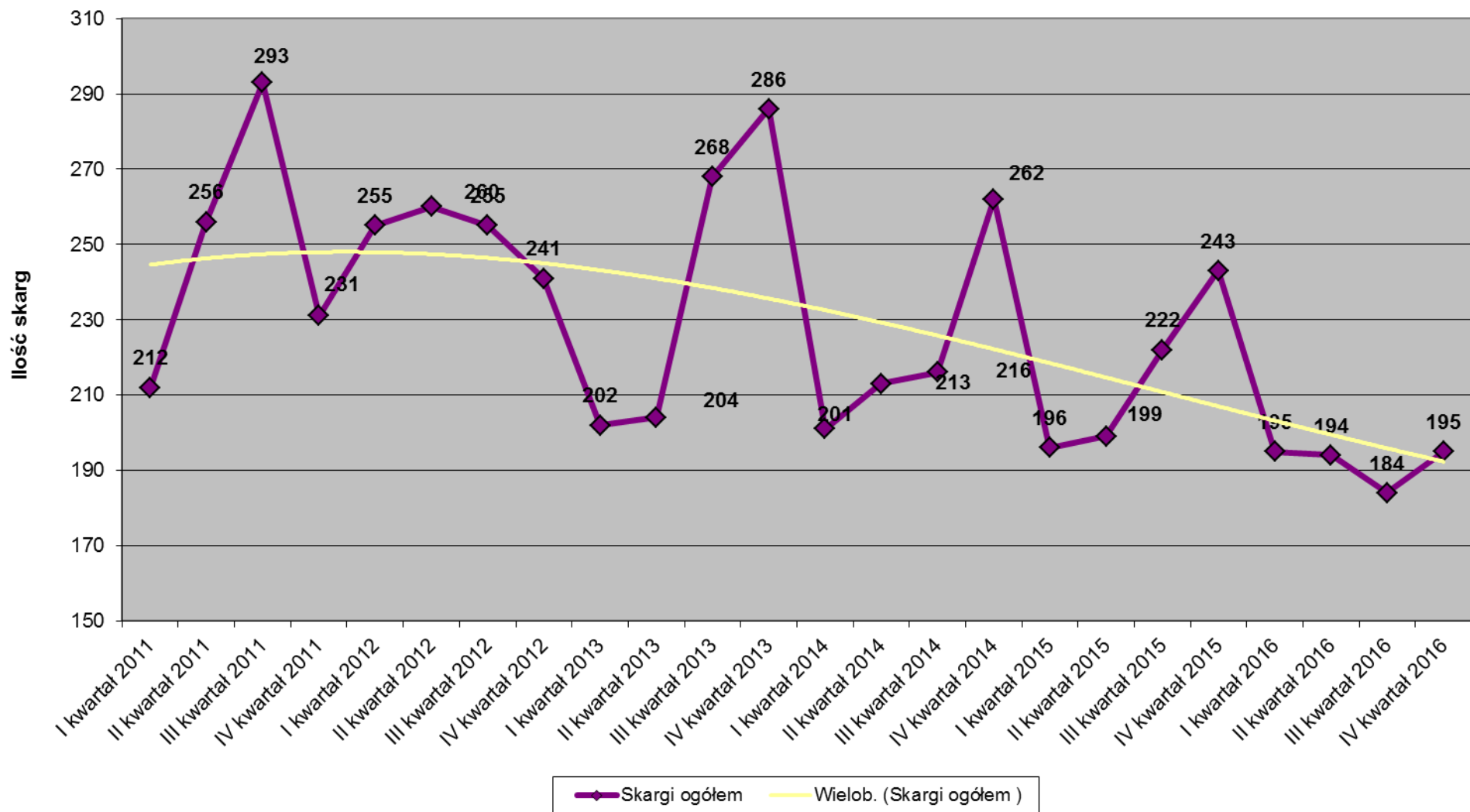
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w IV kwartale 2016 r. – 3.

W IV kwartale 2016 r. załatwiono ogółem 8 wniosków, z czego 3 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. wystąpienie z postulatem podjęcia przez władze Miasta działań zmierzających do publikowania na stronie internetowej Gminy Miejskiej Kraków informacji propagujących wśród mieszkańców działania sprzyjające poprawie jakości powietrza. Z ilości tej, 1 wniosek zawierający postulat niezawężania wyłącznie do jednego podmiotu kręgu operatorów, z którymi Gmina Miejska Kraków planuje zawrzeć umowę na wykonywanie usług dystrybucji biletów komunikacji miejskiej, został uwzględniony.

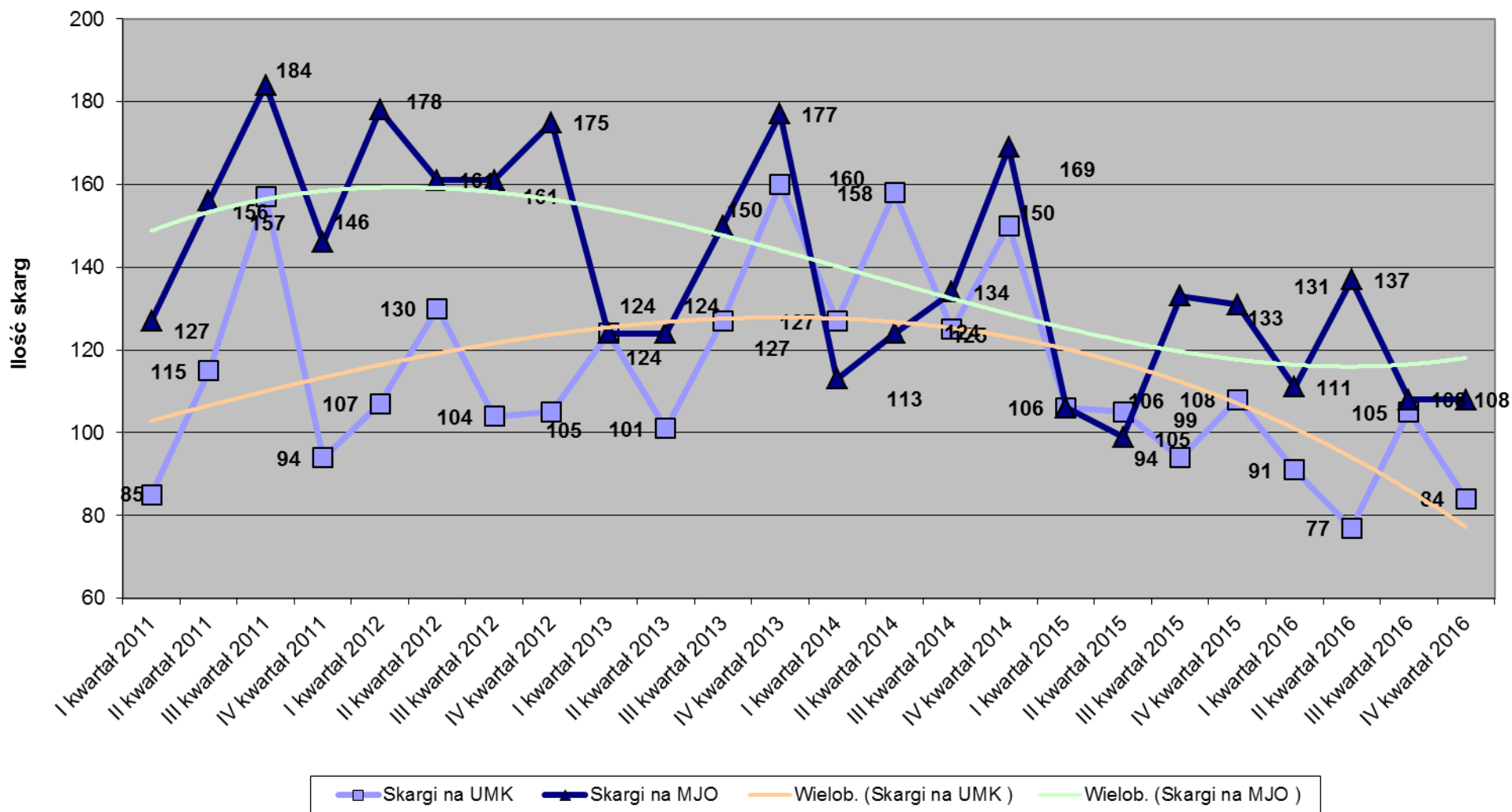
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 63 interwencje. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne 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, w IV kwartale 2016 r. załatwiono 6 petycji, z czego Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w powyższym okresie 4 petycje. Przedmiotem petycji było m.in. zwrócenie się z postulatem podjęcia działań w celu ochrony przed zabudową mieszkaniowo - usługową otoczenia Fortu 12 "Luneta Warszawska", a także utworzenia wokół Błón Krakowskich kompleksowej trasy pieszo-rowerowo-rolkarskiej.

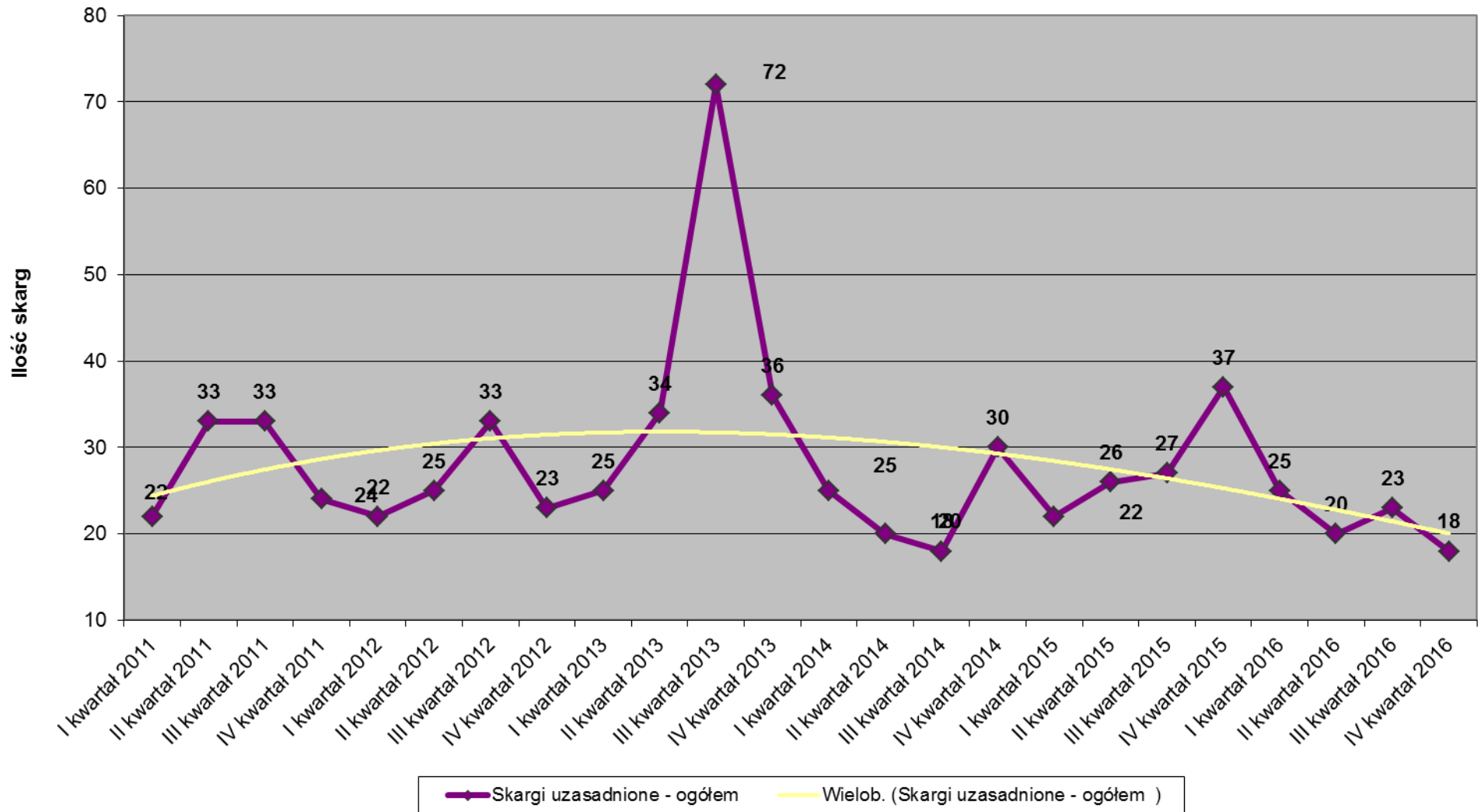
Skargi załatwione ogółem - trend



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

