

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2017 r. do 31 marca 2017 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 186 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,
- 10 wniosków, z czego 6 wniosków bezpośrednio wpłynęło do miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 92 pism o charakterze interwencyjnym,
- 5 petycji.

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

W I kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 187 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2016 r.). 114 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 73 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2017 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2017 r. była zbliżona do tej, którą odnotowano w poszczególnych kwartałach 2016 roku. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem w dalszym ciągu wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 1).

Odnotowana w I kwartale 2017 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (81), jak również skarg związanych z działalnością MJO (115), były jednymi z najniższych w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2017 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 wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 2).

Odnotowano również 21 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Policji, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2017 r. stwierdzono łącznie 24 skargi zasadne, z czego 1 z nich została zakwalifikowana jako skarga związana z działalnością miejskich spółek. Odnotowana w I kwartale 2017 r. ilość skarg zasadnych jest zbliżona do wartości odnotowanych w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2012. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 5 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 18. 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 prawie trzech lat, na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca (załącznik nr 3). Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych 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 wykazuje trend wzrostowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (24) do ogólnej liczby skarg załatwionych (187) wyniósł w I kwartale 2017 r. – 12,83 % (w poprzedzającym kwartale – 9,23 %).

W 11 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, w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę, Wydział Edukacji UMK podjął działania naprawcze w związku ze stwierdzonymi uchybieniami w działaniach Dyrektora Szkoły Podstawowej Nr 55 w Krakowie.

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, a w działaniach którego stwierdzono nieprawidłowości.

W 1 przypadku Dyrektor ds. Operacyjnych MPK S.A. w Krakowie poinformował o podjętych działaniach naprawczych w związku z stwierdzonym uchybieniem w działaniach pracownika Punktu Sprzedaży Biletów MPK S.A.

W 1 przypadku Dyrektor Zespołu Ekonomiki Oświaty w Krakowie podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie dowozu dzieci niepełnosprawnych do szkoły.

Z kolei Wydział Organizacji i Nadzoru UMK w 1 przypadku podjął działania systemowe wobec operatora pocztowego, któremu zlecono realizację zadania w zakresie doręczania przesyłek nieregulowanych.

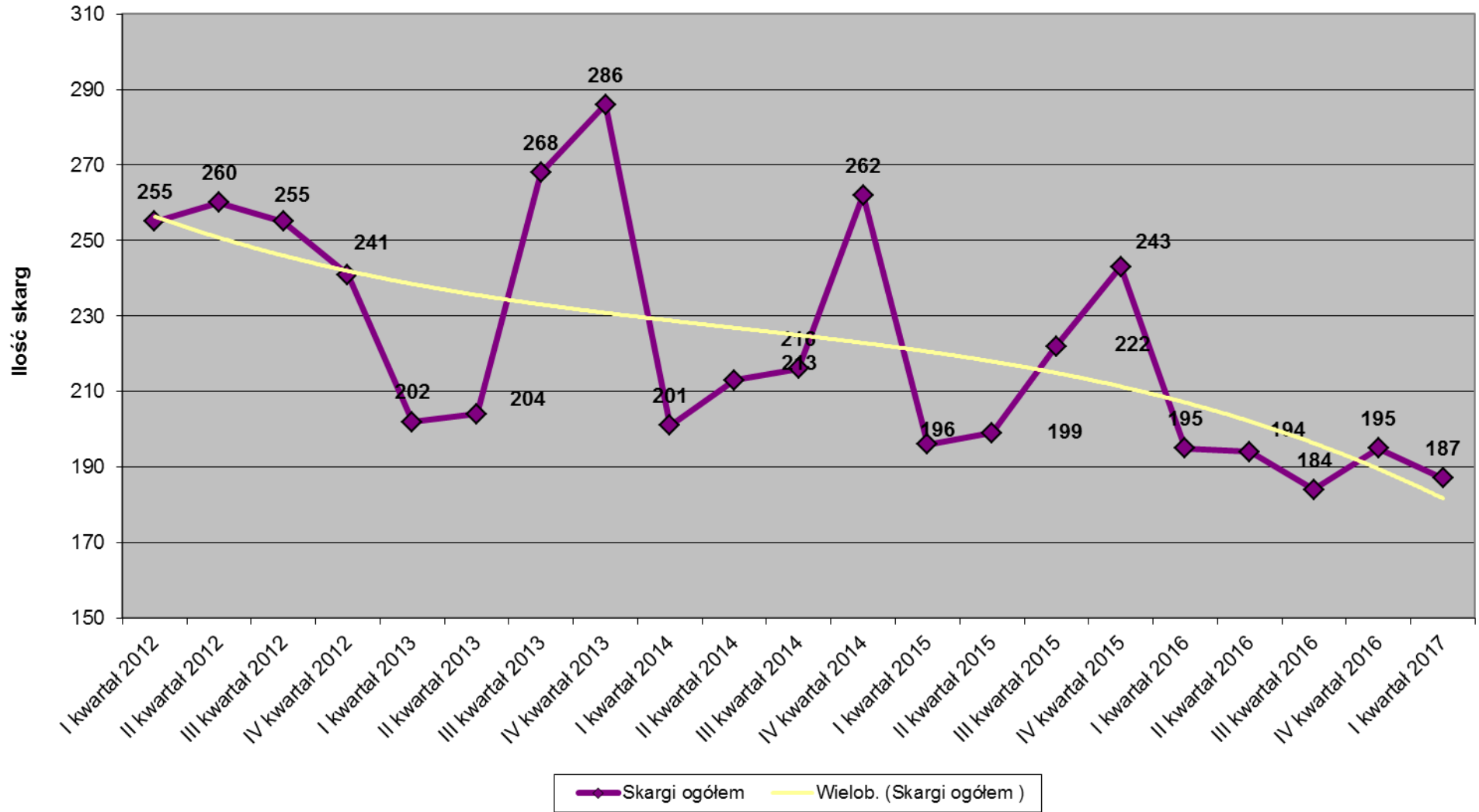
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w I kwartale 2017 r. – 8.

W I kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 13 wniosków, z czego 4 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. zwrócenie uwagi na konieczność podjęcia działań zmierzających do wprowadzenia rozwiązań na obszarze Gminy Miejskiej Kraków w celu zwiększenia bezpieczeństwa niechronionych uczestników ruchu drogowego, czy też wystąpienie z postulatem zamieszczenia w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa przygotowanej przez Fundację Instytut Myśli Obywatelskiej im. Stańczyka bazy zawierającej dane kontaktowe jednostek miejskich. Z ilości tej, 1 wniosek zawierający postulat umieszczenia na stronie internetowej ZIKiT wyszukiwarki umożliwiającej wyszukiwanie informacji na temat przetargów po słowach kluczowych, został uwzględniony.

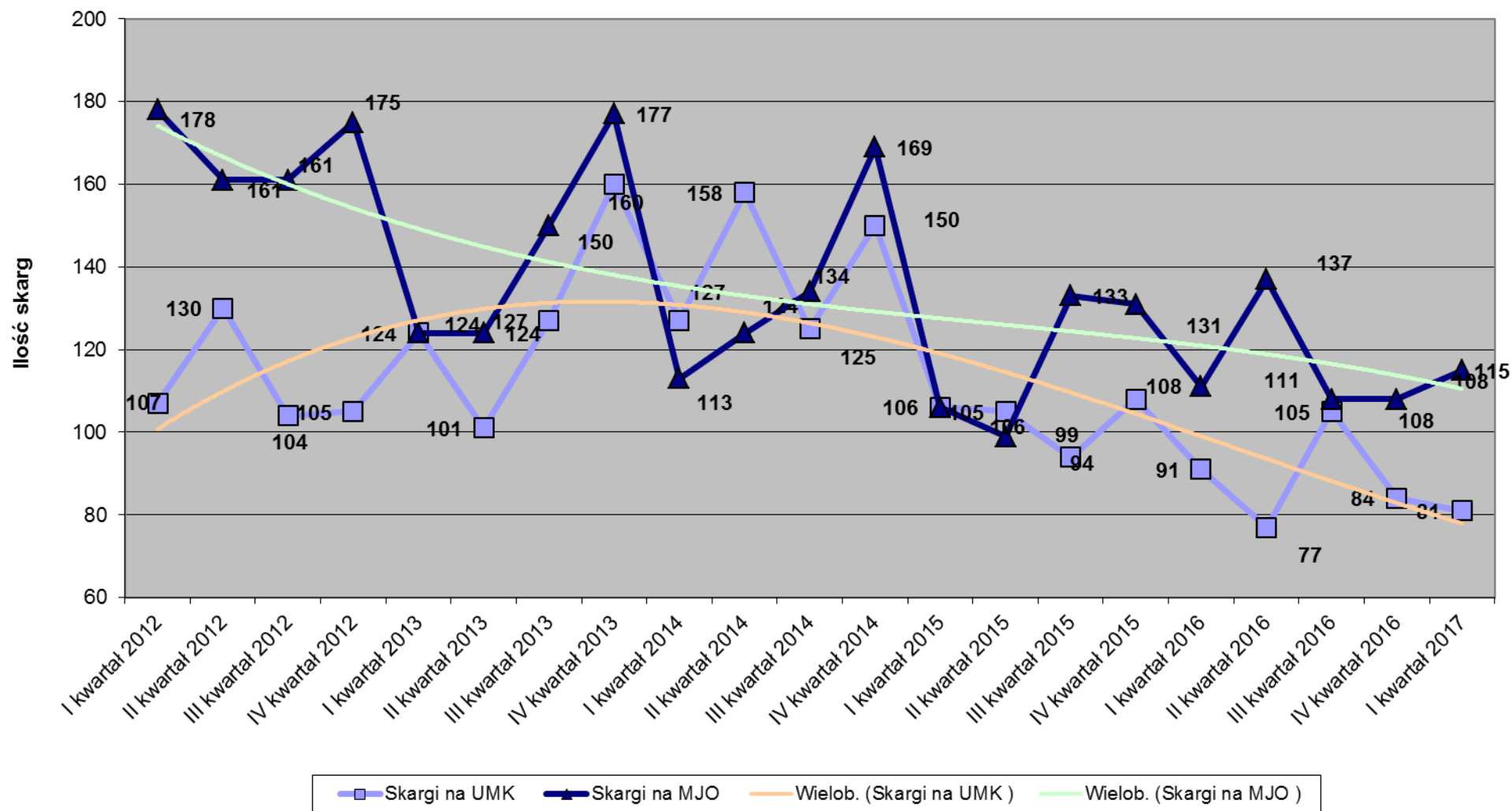
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 76 interwencji. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne 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, w I kwartale 2017 r. załatwiono 4 petycje, z czego Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w powyższym okresie 2 petycje. Przedmiotem petycji było m.in. wystąpienie z postulatem odstąpienia od planów wybudowania parkingu w pobliżu Mostu Kotlarskiego na Zabłociu, a także przywrócenie do obsługi linii autobusowej aglomeracyjnej nr 226 pojazdów w rodzaju Jelcz M 120 lub zmiany trasy linii autobusowej nr 226.

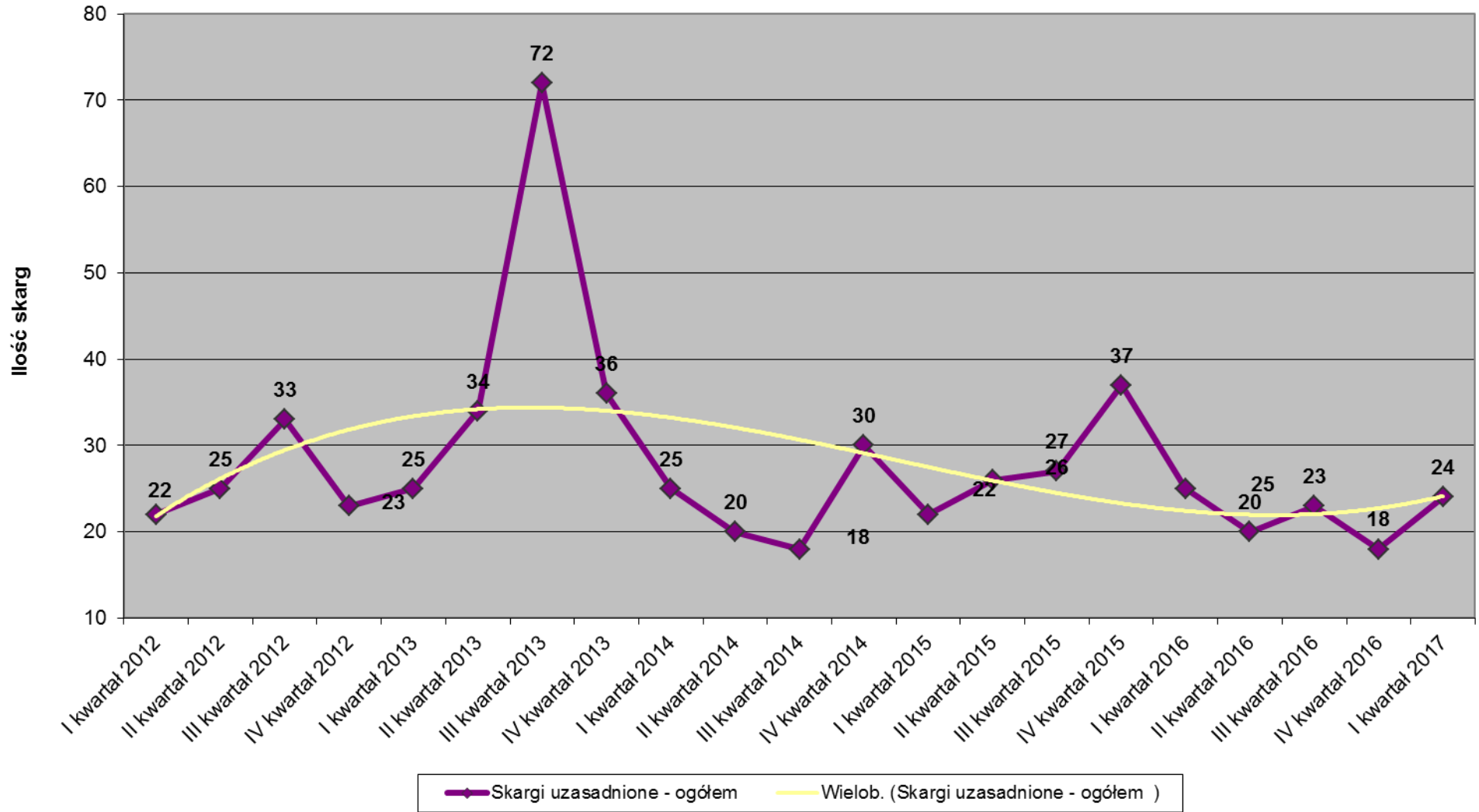
Skargi załatwione ogółem - trend



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

