

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 210 skarg, z czego 59 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,
- 71 pism o charakterze interwencyjnym, 11 petycji, z czego w 1 przypadku petycja miała charakter petycji wielokrotnej.

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

W IV kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 180 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2017 r.). 115 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 IV kwartale 2017 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w IV kwartale 2017 r. (pomijając sytuację z kwartału poprzedzającego, kiedy odnotowano najniższą wartość w porównaniu do ilości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012), była zbliżona do tej, którą odnotowano we wszystkich kwartałach od początku roku 2016. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem wykazuje w dalszym ciągu trend spadkowy (załącznik nr 1).

Odnotowana w IV kwartale 2017 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (85), była jedną z niższych w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012. Natomiast w przypadku MJO, ilość takich skarg (112) była zbliżona do wartości, które odnotowywano w kwartałach poprzedzających, począwszy od II półrocza 2016 r. Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych w rozbiu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w przypadku UMK pozostaje ustabilizowana, natomiast w przypadku MJO wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 2).

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

W IV kwartale 2017 r. stwierdzono łącznie 25 skarg zasadnych. Odnotowana w IV 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 UMK odnotowano 6 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 19. Mając na uwadze wartości odnotowane w IV kwartale 2017 r., 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 kilku lat, na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem w dalszym ciągu jest lekko wznosząca (załącznik nr 3). Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w rozbiu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazuje trend spadkowy w przypadku UMK, natomiast w przypadku MJO linia trendu jest wznosząca (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (25) do ogólnej liczby skarg załatwionych (180) wyniósł w IV kwartale 2017 r. – 13,89 % (w poprzedzającym kwartale – 12,88 %).

W 13 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 2 przypadkach, Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie jako podmiot będący organizatorem komunikacji miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec ZW „Renoma” sp. z o.o. – podmiotu, z którym została zawarta umowa na przeprowadzanie kontroli biletów w środkach komunikacji zbiorowej, a w działaniach którego stwierdzono nieprawidłowości. Z kolei w 1 przypadku, w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę Wydział Edukacji UMK przeprowadził kontrolę organizacji pracy w Szkole Podstawowej Nr 100, a w następstwie poczynionych ustaleń wydane zostały zalecenia pokontrolne, w których Dyrektor ww. Szkoły w wyznaczonym terminie został zobowiązany do podjęcia działań w celu wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości.

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 UMK we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące kierujących komórkami organizacyjnymi

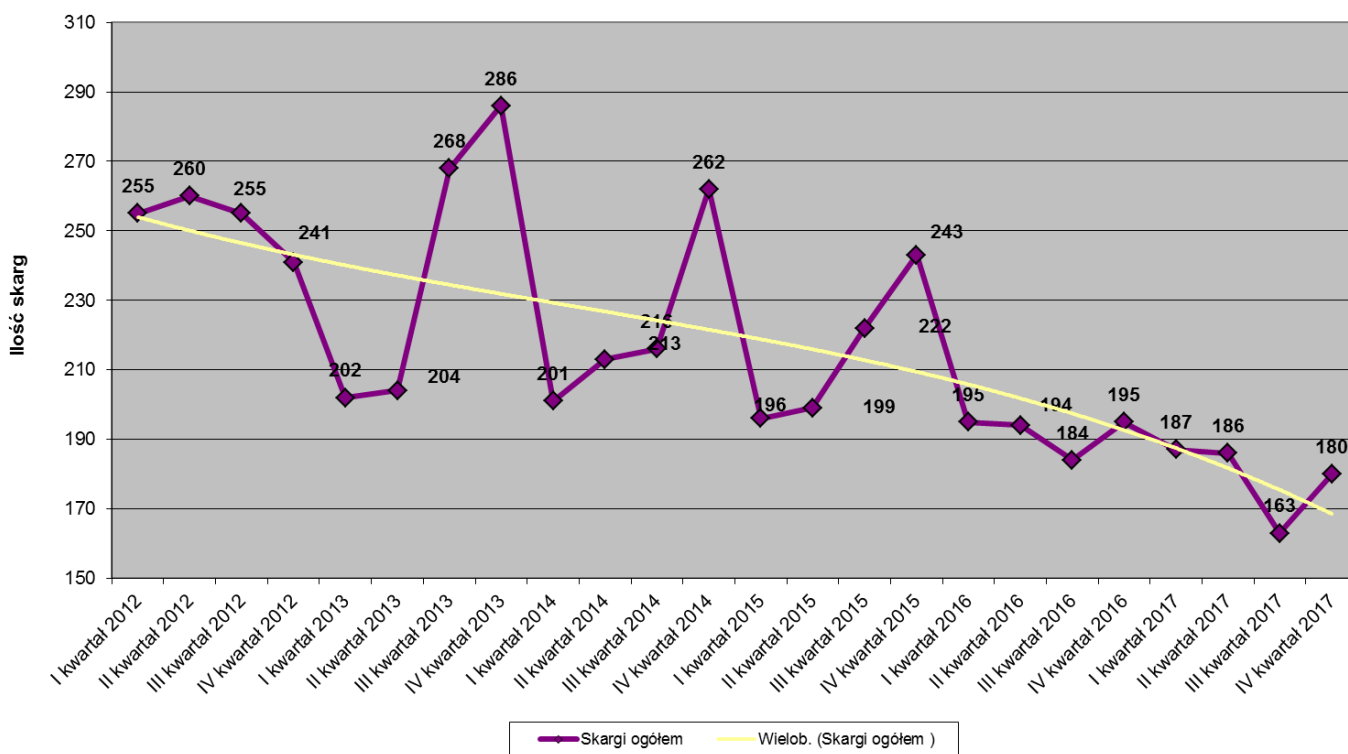
UMK / MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w IV kwartale 2017 r. – 9.

W IV kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 11 wniosków, z czego 5 wniosków zostało rozpatrzonych przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. W 1 przypadku wniosek, którego przedmiotem było zwrócenie się z postulatem podjęcia działań, które przyczynią się do poprawy bezpieczeństwa uczestników ruchu drogowego w rejonie przejścia dla pieszych przy ul. Medweckiego w kontekście sposobu usytuowania stacji rowerowej, działającej w systemie Krakowski Rower Miejski, został rozpatrzony pozytywnie.

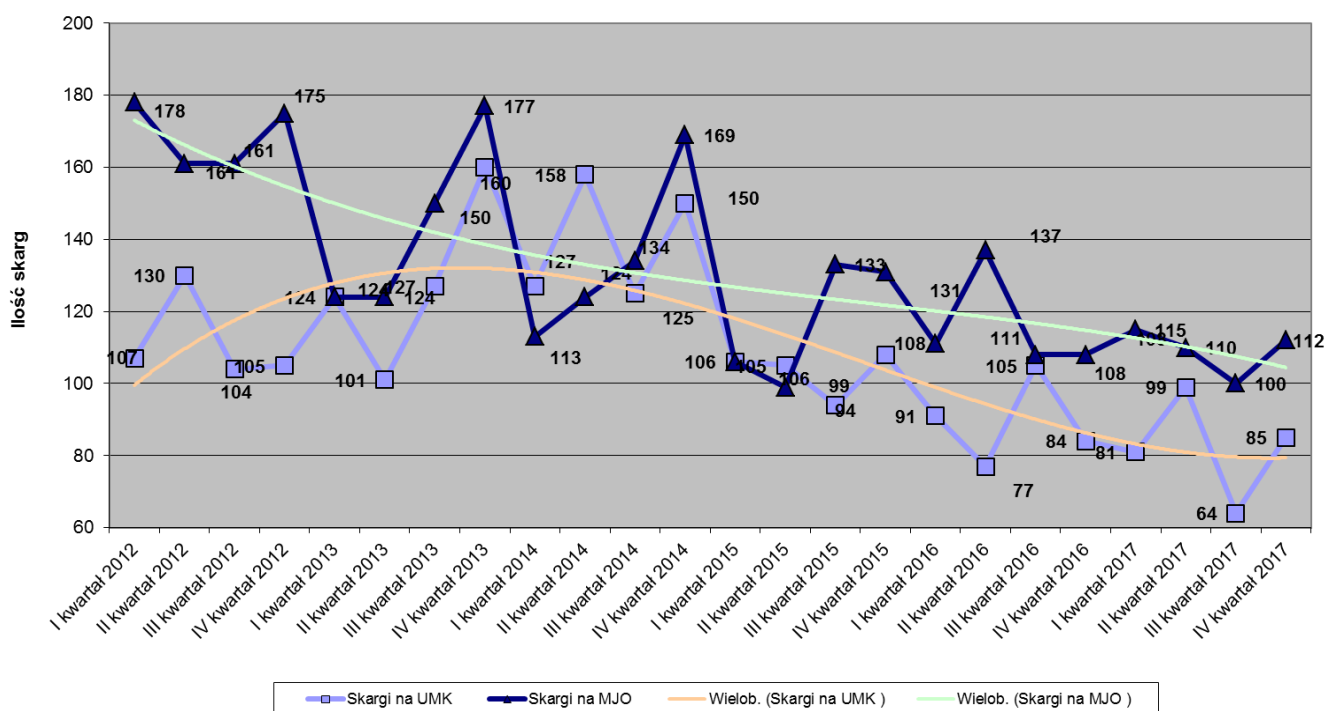
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 76 interwencji. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne 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 IV kwartale 2017 r. załatwiono 10 petycji, z czego Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w powyższym okresie 9 petycji. Przedmiotem petycji było m.in. zwrócenie się z postulatem wprowadzenia do projektu budżetu Miasta Krakowa na rok 2018 zadań, które przyczynią się do powstania kompleksowej trasy pieszo - rowerowo - rolnarskiej wokół Błoni Krakowskich, czy też zwrócenie się z postulatem rezygnacji z planów sprzedaży budynku przy ul. Dekerta 15 wraz z działkami przyległymi, a także wystąpienia o podjęcie działań zmierzających do zagospodarowania obszaru „Zabłocie” we wskazany w petycji sposób.

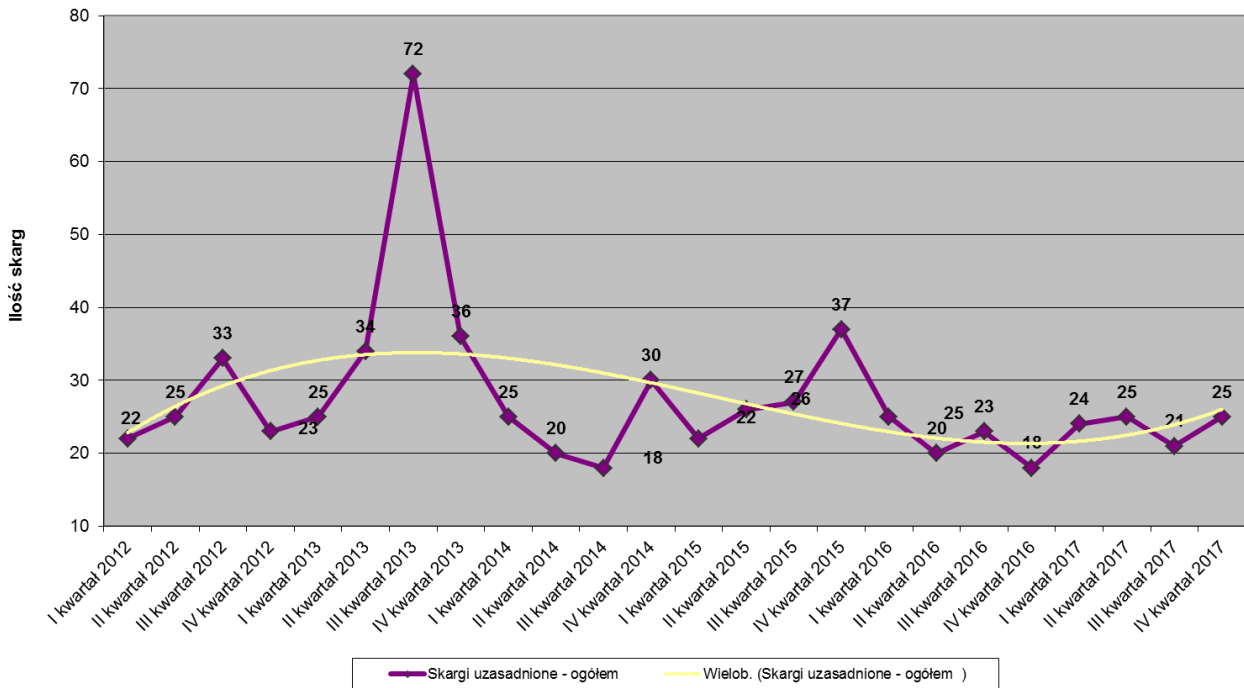
Skargi załatwione ogółem - trend



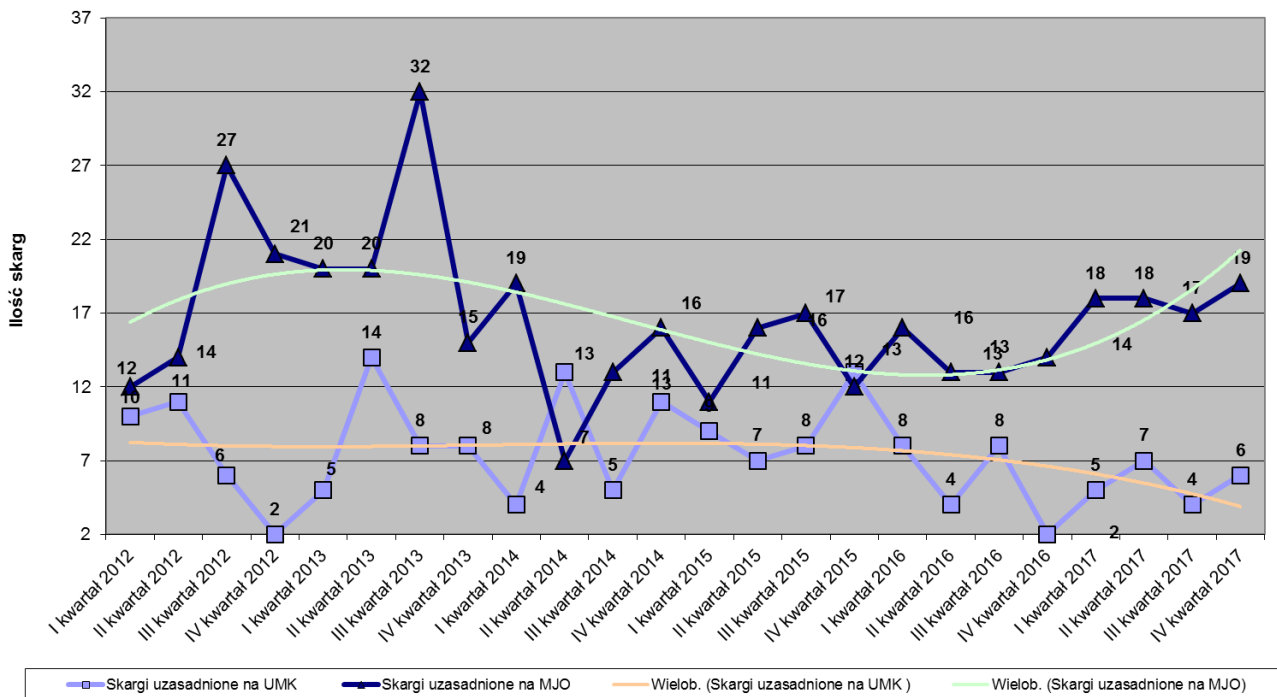
Skargi załatwione w rozbiściu na UMK i MJO - trendy (bez skarg na spółki miejskie, PINB, organy dzielnic oraz nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)



Skargi uzasadnione ogółem - trend



Skargi uzasadnione w rozbiuciu na UMK i MJO - trendy



**ILOŚCIOWE ZESTAWIENIE UCHYBIEŃ ODNOTOWANYCH W ZWIĄZKU Z
DZIAŁALNOŚCIĄ URZĘDU MIASTA KRAKOWA, KTÓRE Z UWAGI NA
CHARAKTER ZOSTAŁY PRZYPISANE DO POSZCZEGÓLNYCH PROCESÓW
HORYZONTALNYCH ZA IV KWARTAŁ 2017 R.**

NAZWA PROCESU HORYZONTALNEGO, DO KTÓREGO ZOSTAŁO PRZYPISANE UCHYBIENIE	RODZAJ STWIERDZONEGO UCHYBIENIA	ILOŚĆ UCHYBIEŃ DANEGO RODZAJU ORAZ WSKAZANIE KOMÓRKI ORGANIZACYJNEJ URZĘDU, W DZIAŁANIACH KTÓREJ ODNOTOWANO UCHYBIENIE
GR 1 „Wydawanie decyzji administracyjnych”	- opieszale podejmowanie działań na początkowym etapie załatwiania wniosku o wznowienie postępowania (wezwanie do uzupełnienia braków formalnych wniosku nastąpiło po upływie 30 dni od daty wpływu wniosku do UMK).	1 – AU
GR 4 „Komunikacja z otoczeniem”	<p>- nieterminowe udzielenie odpowiedzi na pismo (niedotrzymanie miesięcznego terminu przewidzianego na załatwienie tego rodzaju sprawy).</p> <p>- nieterminowe udzielenie odpowiedzi na pismo (niedotrzymanie miesięcznego terminu przewidzianego na załatwienie tego rodzaju sprawy).</p> <p>- prowadzenie korespondencji niezgodnie z wnioskowaną przez skarżącego formą (pismo przesłano za pośrednictwem platformy ePUAP, zamiast za pośrednictwem Poczty Polskiej, czym naruszono dyspozycję art. 39’ KPA).</p>	<p>1 – ML</p> <p>1 – EK</p> <p>1 – OR</p>
GW 1 „Gromadzenie dochodów”	- niewycofanie tytułu wykonawczego z egzekucji przez pracownika PD pomimo uregulowania przez skarżącego zobowiązania z tytułu podatku od nieruchomości, w następstwie czego doszło do bezpodstawnego zajęcia należącego do skarżącego rachunku bankowego	1 – PD

Zestawienie zostało opracowane przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK

