

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 marca 2018 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 258 skarg, z czego 65 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,
- 7 wniosków,
- 108 pism o charakterze interwencyjnym,
- 6 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 I kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 250 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2017 r.). 190 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 60 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2018 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2018 r. była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w przeciągu ostatnich dwóch lat. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem zmieniła swój przebieg i jest wznosząca (załącznik nr 1).

Odnutowane w I kwartale 2018 r. ilości skarg związanych z działalnością UMK (130) oraz z MJO (142), były jednymi z najwyższych w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2018 r., wyznaczone linie trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, zmieniły przebieg zarówno w przypadku UMK, jak również MJO i wykazują trend wzrostowy (załącznik nr 2).

Odnutowano również 43 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, organów dzielnic, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie, Policji oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2018 r. stwierdzono łącznie 27 skarg zasadnych. Pomimo, iż – jak wskazano powyżej - ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2018 r. była wyraźnie większa w porównaniu do wartości z ostatnich dwóch lat, odnotowana w I kwartale 2018 r. ilość skarg zasadnych jest zbliżona do ilości, które stwierdzono w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2013. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku UMK odnotowano 8 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 18. Ponadto w 2 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości w działaniach spółek miejskich. Mając na uwadze wartości odnotowane w I kwartale 2018 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 zaczęła się stabilizować (załącznik nr 3). Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2018 r., wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w przypadku UMK zaczęła się stabilizować, natomiast w przypadku MJO linia trendu jest lekko wznosząca (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (27) do ogólnej liczby skarg załatwionych (250) wyniósł w I kwartale 2018 r. – 10,80 % (w poprzedzającym kwartale – 13,89 %).

W 16 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 przeprowadził czynności wyjaśniające w związku z zarzutami kierowanymi pod adresem działania samorządowego przedszkola, w wyniku których zostały podjęte działania naprawcze, a Dyrektorowi samorządowego przedszkola zostały wydane zalecenia w celu wyeliminowania możliwości wystąpienia w przyszłości nieprawidłowości w działaniach ww. placówki. Natomiast w 1 przypadku Prezes Zarządu Spółki MPK S.A. w Krakowie poinformował o podjętych przez Spółkę działaniach dyscyplinujących wobec motorniczego, w działaniach którego stwierdzono uchybienia.

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 I kwartale 2018 r. – 9.

W I kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 3 wnioski, a wszystkie wnioski zostały rozpatrzone przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. W 2 przypadkach wnioski zostały rozpatrzone pozytywnie, a przedmiotem tych wniosków było:

- zwrócenie się z postulatem podjęcia działań zmierzających do aktualizacji danych na stronie Biuletynu Informacji Publicznej ZIKiT w zakresie adresów do skrzynki ESP zamieszczonej na platformie ePUAP,
- zwrócenie się z postulatem wprowadzenia zmian w organizacji ruchu na drodze wewnętrznej, stanowiącej własność Gminy Miejskiej Kraków w rejonie budynku nr 18 przy ul. Chocimskiej, polegających na umieszczeniu w ww. lokalizacji znaków drogowych: B-39 i B-40.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 88 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 2018 r. załatwiono 6 petycji, z czego Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w powyższym okresie 4 petycje. Z ilości tej, 3 petycje zostały zakwalifikowane jako petycje wielokrotne w rozumieniu art. 11 ust. 1 ustawy o petycjach, a ich przedmiotem było:

- zwrócenie się z postulatem podjęcia działań zmierzających do zagospodarowania terenu Młynówki Królewskiej na odcinku od ul. Na Błonie do ul. Zakliki z Mydlnik w sposób przedstawiony w petycji (w okresie od 8 listopada 2017 r. do 27 lutego 2018 r. do Prezydenta Miasta Krakowa wpłynęło 476 petycji w tej sprawie),
- zwrócenie się z postulatem podjęcia działań w celu wykupu przez Gminę Miejską Kraków terenów tzw. "Lasu Borkowskiego" (w okresie od 8 grudnia 2017 r. do 9 lutego 2018 r. do Prezydenta Miasta Krakowa wpłynęło 12 petycji w tej sprawie),
- zwrócenie się z postulatem podjęcia działań, które przyczynią się do zmiany przeznaczenia działek stanowiących własność podmiotów wnoszących petycję, a znajdujących się na obszarze objętym sporządzanym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego obszaru „Skotniki i Kostrze – Obszar Łąkowy” (w okresie od 24 stycznia 2018 r. do 13 marca 2018 r. do Prezydenta Miasta Krakowa wpłynęło 8 petycji w tej sprawie).