

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 czerwca 2018 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 256 skarg, z czego 58 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,
- 9 wniosków,
- 98 pism o charakterze interwencyjnym (w 95 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w 3 przypadkach, z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej masowo do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyły się łącznie 1543 pisma, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano je jako 3 sprawy),
- 14 petycji (w 10 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w 4 przypadkach z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyło się łącznie 58 pism, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano jako 4 sprawy).

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

W II kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 232 skargi (część skarg wpłynęła w I kwartale 2018 r.). 173 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 59 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2018 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2018 r., podobnie jak w kwartale poprzedzającym była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w ostatnich dwóch latach. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem jest wyraźnie wznosząca (załącznik nr 1).

Odnotowana w II kwartale 2018 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (89) była jedną z niższych w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013. Natomiast

w przypadku MJO (171) ilość ta była jedną z najwyższych (jedynie w IV kwartale 2013 r. odnotowano wyższą wartość – 177), a powyższe wynikało ze znacznej ilości skarg dotyczących działalności Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu (67 skarg), Straży Miejskiej Miasta Krakowa (38 skarg) oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (25 skarg). Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2018 r., wyznaczone linie trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO w dalszym ciągu wykazują trend wzrostowy w obydwu przypadkach (załącznik nr 2).

Odnotowano również 17 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, organów dzielnic, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie, Prezydenta Miasta Krakowa oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W II kwartale 2018 r. stwierdzono łącznie 38 skarg zasadnych. Pomijając sytuację z III kwartału 2013 r. gdy odnotowano 72 skargi zasadne (z czego w 32 przypadkach stwierdzone nieprawidłowości związane były z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi), należy wskazać, że ilość skarg zasadnych w II kwartale 2018 r. stanowiła najwyższą wartość w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano tylko 5 skarg zasadnych, a w przypadku MJO aż 34. Wartości odnotowane w II kwartale 2018 r. wskazują, że ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK w dalszym ciągu pozostaje na niskim poziomie i jest zbliżona do wartości występujących w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2013. Natomiast w przypadku MJO w II kwartale 2018 r. odnotowano najwyższą ilość skarg zasadnych w porównaniu do wartości, które stwierdzono w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013 - w 21 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu,

w 4 przypadkach - w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznych oraz Zarządu Zieleni Miejskiej, a w 2 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa. Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach dwóch miejskich jednostek organizacyjnych. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK i MJO (w ujęciu skarg zasadnych przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg zasadnych ogółem). Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2018 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem jest lekko wznosząca (załącznik nr 3), z kolei wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w przypadku UMK pozostaje ustabilizowana, natomiast w przypadku MJO linia trendu jest wznosząca

(załącznik nr 4). Szczegółowe opisy stwierdzonych w II kwartale 2018 r. nieprawidłowości oraz informacje o podjętych działaniach zawarte są w opracowaniu tabelarycznym, stanowiącym załącznik nr 16 niniejszego sprawozdania.

Stosunek skarg uzasadnionych (38) do ogólnej liczby skarg załatwionych (232) wyniósł w II kwartale 2018 r. – 16,38 % (w poprzedzającym kwartale – 10,80 %).

W 24 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 szkoły podstawowej, w wyniku których zostały podjęte działania naprawcze i dyscyplinujące wobec Dyrektora ww. placówki. Natomiast w 1 przypadku w ramach sprawowanego przez MOPS nadzoru nad działalnością Domu Pomocy Społecznej, w związku z zarzutami kierowanymi pod adresem działania ww. placówki przeprowadzono czynności wyjaśniające, w wyniku których zostały podjęte działania naprawcze. Z kolei w 1 przypadku, 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.

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 II kwartale 2018 r. – 11.

W II kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 8 wniosków, a wszystkie wnioski zostały rozpatrzone przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem tych wniosków było m.in. zwrócenie się z postulatem wdrożenia w Urzędzie Miasta Krakowa rozwiązań organizacyjnych, które umożliwią obsługę poza kolejnością osób niepełnosprawnych, osób z dziećmi oraz kobiet w widocznej ciąży, czy też zwrócenie się z postulatem podjęcia działań, które przyczynią się do skrócenia czasu oczekiwania na uzyskanie połączenia z numerem alarmowym 986 obsługiwanym przez Straż Miejską Miasta Krakowa.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 98 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 II kwartale 2018 r. załatwiono 39 petycji, a we wszystkich przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadziło Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Z ilości tej 7 petycji zostało rozpatrzonych, natomiast 32 petycje pozostawiono bez rozpatrzenia - zastosowano regulację wynikającą z art. 12 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r., gdyż sprawy w nich poruszone były już przedmiotem rozpatrzenia przez Prezydenta Miasta Krakowa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, a w petycjach tych nie powołano się na nowe fakty lub dowody nieznanne Prezydentowi Miasta Krakowa na etapie załatwiania uprzednio wniesionej petycji w tożsamej sprawie.

Informacja została opracowana przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK