

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 240 skarg, z czego 67 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,
- 4 wniosków,
- 104 pism o charakterze interwencyjnym (w 96 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w 8 przypadkach, z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej masowo do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyło się łącznie 511 pism, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano je jako 8 spraw),
- 13 petycji, z czego 1 petycja wpłynęła do MJO i została zgłoszona do prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej rejestru petycji (w 9 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, w 2 przypadkach petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach (łącznie 49 pism), natomiast w 2 przypadkach z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyło się łącznie 65 pism, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano jako 2 sprawy.

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

W III kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 266 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale 2018 r.). 196 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 70 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2018 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w III kwartale 2018 r., podobnie jak w dwóch kwartałach poprzedzających 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 III kwartale 2018 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (114) nie odbiegała znacząco od wartości występujących w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2015. Natomiast w przypadku MJO (179) ilość skarg była najwyższa, w porównaniu do wartości odnotowanych w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013. Powyższa sytuacja wynika ze znacznej ilości skarg dotyczących działalności Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu (67 skarg), Straży Miejskiej Miasta Krakowa (37 skarg), Zarządu Budynków Komunalnych (32 skargi) oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (26 skarg). Po uwzględnieniu danych za III 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 26 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, organów dzielnic, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie, Policji oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W III kwartale 2018 r. stwierdzono łącznie 31 skarg zasadnych, a powyższa wartość była jedną z wyższych odnotowanych w 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 10 skarg zasadnych, a w przypadku MJO - 20. Wartości odnotowane w III kwartale 2018 r. wskazują, że ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK w dalszym ciągu pozostaje na stosunkowo niskim poziomie i jest zbliżona do wartości występujących w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2013. Należy nadmienić, że w 3 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Wydziału Architektury i Urbanistyki UMK. Natomiast w przypadku MJO w III kwartale 2018 r. ilość skarg zasadnych w porównaniu do wartości, które stwierdzono w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013 była jedną z wyższych (20 skarg zasadnych) - w 11 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach ówczesnego Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu, w 6 przypadkach - w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa, a w 2 przypadkach w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznych. Ponadto w 3 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości w działaniach spółek miejskich. Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach dwóch komórek organizacyjnych Urzędu, natomiast w innym przypadku w jednej ze skarg stwierdzono nieprawidłowości w działaniach komórki organizacyjnej Urzędu oraz miejskiej jednostki organizacyjnej. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK i MJO. Po uwzględnieniu danych za III 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).

Stosunek skarg uzasadnionych (31) do ogólnej liczby skarg załatwionych (266) wyniósł w III kwartale 2018 r. – 11,65% (w poprzedzającym kwartale – 16,38 %).

W 17 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, MPO jako podmiot zarządzający Systemem Oczyszczania w Krakowie podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych, 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 III kwartale 2018 r. – 13.

W III kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 9 wniosków, a wszystkie wnioski zostały rozpatrzone przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem tych wniosków było m.in. zwrócenie się z postulatem wprowadzenia zmian w ramach udostępnianego rejestru umów oraz zamówień realizowanych przez UMK dostępnego na stronie BIP Miasta Krakowa polegających m.in. na publikowaniu rejestru w formacie edytowalnym oraz uzupełnienia każdej pozycji rejestru o NIP wszystkich kontrahentów, a także publikowania skanów umów zawieranych z kontrahentami, czy też zwrócenie się z postulatem uzupełnienia oznakowania ostrzegawczego w pasie drogowym ul. Bytomskiej. W 1 przypadku wniosek, który zawierał postulat wprowadzenia zmian w zakresie wykonania oznakowania pionowego drogi rowerowej i ciągu pieszo-rowerowego na al. Bora Komorowskiego został rozpatrzony pozytywnie.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 106 spraw o charakterze interwencyjnym. Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji która wpłynęła w III kwartale 2018 r. miała charakter masowy, a w 8 przypadkach przedmiot tej korespondencji dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też 2011 pism zostało zarejestrowanych i załatwionych jako 8 spraw. 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 III kwartale 2018 r. załatwiono 12 spraw w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (łącznie 101 petycji), a we wszystkich przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadziło Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Z ilości tej 9 petycji zostało rozpatrzonych, natomiast 92 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.