

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 248 skarg, z czego 79 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez ówczesne Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 3 wniosków,
- 101 pism o charakterze interwencyjnym (w 98 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 złożyło się łącznie 39 pism, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano je jako 3 sprawy),
- 13 petycji (w 6 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w 7 przypadkach z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyło się łącznie 200 pism, zarejestrowano te petycje zbiorczo i załatwiano jako 7 spraw).

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

W IV kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 256 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2018 r.). 182 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 74 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2018 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w IV kwartale 2018 r., podobnie jak w trzech kwartałach poprzedzających była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w ostatnich dwóch latach (2016 – 2017). Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem jest wyraźnie wznosząca (załącznik nr 1).

Odnotowana w IV kwartale 2018 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (116) nie odbiegała znacząco od wartości występujących w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2015. Natomiast w przypadku MJO (168) ilość skarg była jedną z najwyższych, w porównaniu do wartości odnotowanych w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2013. Powyższa sytuacja wynika ze znacznej ilości skarg (54 skargi) dotyczących działalności Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu, a także Zarządu Dróg Miasta Krakowa (miejskiej jednostki organizacyjnej, która z dniem 1 listopada 2018 r. rozpoczęła działalność w wyniku reorganizacji ZIKiT), Zarządu Budynków Komunalnych (32 skargi), Straży Miejskiej Miasta Krakowa (31 skarg) oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (30 skarg). Po uwzględnieniu danych za IV 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 25 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 IV kwartale 2018 r. stwierdzono łącznie 21 skarg zasadnych, a powyższa wartość była jedną z niższych 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 4 skargi zasadne, a w przypadku MJO - 16. Wartości odnotowane w IV kwartale 2018 r. wskazują, że ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK w dalszym ciągu pozostaje na niskim poziomie, a ponadto w IV kwartale 2018 r. była jedną z najniższych wartości jakie odnotowano w okresach kwartalnych, począwszy od roku 2013. Natomiast w przypadku MJO w IV kwartale 2018 r. ilość skarg zasadnych nie odbiegała znacząco od wartości występujących w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2013, przy czym uwzględniając dane za IV kwartał 2018 r. była zauważalnie mniejsza w porównaniu do wartości, które odnotowano w dwóch kwartałach poprzedzających (kolejno: 34 i 20 skarg zasadnych). W 8 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu / Zarządu Dróg Miasta Krakowa, natomiast w 3 przypadkach - w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa oraz Zarządu Zieleni Miejskiej. Ponadto w 2 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości w działaniach spółek miejskich. Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach zarówno miejskiej jednostki organizacyjnej, jak i spółki miejskiej. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK, MJO oraz spółki miejskie. Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2018 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem zaczęła się stabilizować (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 zmieniła swój przebieg i zaczęła się stabilizować (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (21) do ogólnej liczby skarg załatwionych (256) wyniósł w IV kwartale 2018 r. – 8,20% (w poprzedzającym kwartale – 11,65 %).

W 15 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, Zarząd Dróg Miasta Krakowa w związku z wykonywaniem zadań powierzonych podmiotowi będącemu organizatorem komunikacji miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego, a w działaniach którego stwierdzono nieprawidłowości. Z kolei w 1 przypadku, w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których podjęte zostały działania naprawcze w stosunku do jednostki organizacyjnej, w działaniach której stwierdzono uchybienia.

W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, ówczesne Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w IV kwartale 2018 r. – 5.

W IV kwartale 2018 r. załatwiono ogółem 2 wnioski, a przedmiotowe wnioski zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków. Przedmiotem tych wniosków było m.in. zwrócenie się z postulatem zmiany zasad przeprowadzania aukcji na najem lokali użytkowych stanowiących własność Gminy Miejskiej Kraków w kontekście wyznaczania - w ocenie wnioskodawcy - zbyt krótkich terminów na przedłożenie przez osoby biorące udział w aukcji określonych dokumentów. Żaden z ww. wniosków nie został rozpatrzony pozytywnie.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 94 sprawy o charakterze interwencyjnym.

Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji o charakterze interwencyjnym, która była załatwiana w IV kwartale 2018 r. miała charakter masowy, a w 4 przypadkach przedmiot tej korespondencji dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też 49 pism zostało zarejestrowanych i załatwionych jako 4 sprawy. 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 IV kwartale 2018 r. załatwiono 16 spraw w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (łącznie 254 petycji). W 1 przypadku postępowanie wyjaśniające prowadziła MJO, a w pozostałych 15 przypadkach - Referat Skarg i Wniosków. Z ilości tej 56 petycji zostało rozpatrzonych (w 2 przypadkach petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach - łącznie 49 pism), natomiast 198 petycji pozostawiono bez rozpatrzenia - zastosowano regulację wynikającą z art. 12 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, 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 Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.