

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2019 r. do 31 marca 2019 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 208 skarg, z czego 71 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 4 wniosków,
- 102 pism o charakterze interwencyjnym (w 97 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w 5 przypadkach, z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej masowo do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyły się łącznie 3762 pisma, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano je jako 5 spraw),
- 14 petycji, z czego 2 petycje wpłynęły do MJO i zostały zgłoszone do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej rejestru petycji (w 11 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w 3 przypadkach petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach - łącznie 200 pism).

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

W I kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 217 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2018 r.). 143 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 I kwartale 2019 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2019 r., podobnie jak w czterech kwartałach poprzedzających była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w latach 2016 - 2017. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem w dalszym ciągu jest wyraźnie wznosząca (załącznik nr 1).

Odnotowana w I kwartale 2019 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (84) była jedną z niższych, w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2014. Natomiast w przypadku MJO (138) ilość skarg była wyraźnie mniejsza w porównaniu do wartości odnotowanych w ostatnich trzech kwartałach. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2019 r., wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w przypadku UMK zmieniła swój przebieg i zaczęła się stabilizować, natomiast w przypadku MJO w dalszym ciągu wykazuje trend wzrostowy (załącznik nr 2). Odnotowano również 27 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie, Policji oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2019 r. stwierdzono łącznie 36 skarg zasadnych, a powyższa wartość była jedną z wyższych w porównaniu do ilości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2014 (wyższe wartości odnotowano jedynie w II kwartale 2018 r. - 38 skarg zasadnych oraz w IV kwartale 2015 r. - 37 takich skarg). Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 7 skarg zasadnych, a w przypadku MJO - 24. Wartości odnotowane w I kwartale 2019 r. wskazują, że ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK w dalszym ciągu pozostaje na niskim poziomie, natomiast w przypadku MJO w I kwartale 2019 r. ilość skarg zasadnych była zauważalnie wyższa w porównaniu do kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2014, za wyjątkiem sytuacji z II kwartału 2018 r. gdy odnotowano 34 takie skargi. W 12 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, natomiast w 4 przypadkach - w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa oraz Zarządu Zieleni Miejskiej. Ponadto w 6 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. Natomiast w jednym przypadku stwierdzono nieprawidłowości w działaniach dwóch miejskich jednostek organizacyjnych. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2019 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca (załącznik nr 3). Z kolei wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, zarówno w przypadku UMK, jak również MJO pozostaje ustabilizowana (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (36) do ogólnej liczby skarg załatwionych (217) wyniósł w I kwartale 2019 r. – 16,59% (w poprzedzającym kwartale – 8,20%).

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 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej podjął interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono pełnienie funkcji zawodowej rodziny zastępczej w ramach prowadzonego pogotowia rodzinnego, a w 1 przypadku Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. jako podmiot zarządzający systemem oczyszczania w Krakowie podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu poszczególnych jednostek organizacyjnych, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK we własnym zakresie przygotowywał pisma zobowiązujące kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w I kwartale 2019 r. – 18.

W I kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 5 wniosków, a przedmiotowe wnioski zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków. Przedmiotem tych wniosków było m.in. zwrócenie się z postulatem umożliwienia uczestnictwa przedstawicielowi organizacji społecznej w posiedzeniach Zespołu zadaniowego ds. audytów rowerowych w związku z prowadzonymi pracami legislacyjnymi zmierzającymi do zmiany zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa nr 1577/2011 w sprawie powołania ww. Zespołu zadaniowego. Żaden z przedmiotowych wniosków nie został rozpatrzony pozytywnie.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 110 spraw o charakterze interwencyjnym. Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji o charakterze interwencyjnym, która była załatwiana w I kwartale 2019 r. miała charakter masowy, a w 4 przypadkach przedmiot tej korespondencji dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też 3550 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 jednostek organizacyjnych podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

Ponadto w I kwartale 2019 r. załatwiono 12 spraw w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (łącznie 74 petycji). We wszystkich przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków. Z ilości tej 66 petycji zostało rozpatrzonych (w 1 przypadku petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach - łącznie 61 pism), natomiast 7 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. W 1 przypadku petycję przekazano do załatwienia innemu podmiotowi na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy o petycjach.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK