

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2019 r. do 30 czerwca 2019 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 259 skarg, z czego 84 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,
- 2 wnioski, z czego 1 wniosek bezpośrednio wpłynął do MJO i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 79 pism o charakterze interwencyjnym (w 74 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 złożyło się łącznie 149 pism, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano je jako 5 spraw),
- 18 petycji, z czego 4 petycje wpłynęły do MJO i zostały zgłoszone do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej rejestru petycji (w 17 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w 1 przypadku z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyło się łącznie 9 pism, zarejestrowano te petycje zbiorczo i załatwiano jako jedną sprawę).

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

W II kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 243 skargi (część skarg wpłynęła w I kwartale 2019 r.). 165 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 78 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2019 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2019 r., podobnie jak w pięciu kwartałach poprzedzających była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w latach 2016 – 2017.

Okres (kwartał)	I kw. 2016	II kw. 2016	III kw. 2016	IV kw. 2016	I kw. 2017	II kw. 2017	III kw. 2017	IV kw. 2017	I kw. 2018	II kw. 2018	III kw. 2018	IV kw. 2018	I kw. 2019	II kw. 2019
Ilość załatwionych skarg	195	194	184	195	187	186	163	180	250	232	266	256	217	243

Odnutowana w II kwartale 2019 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (109) była jedną z wyższych, w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2016. Natomiast w przypadku MJO ilość skarg (139) była porównywalna do wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym oraz wyraźnie mniejsza aniżeli w ostatnich trzech kwartałach 2018 roku. Ponadto stwierdzono 29 skarg związanych z działalnością spółek miejskich oraz odnotowano 5 skarg, które dotyczyły działalności Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Krakowie, Policji, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

Okres (kwartał)	I kw. 2016	II kw. 2016	III kw. 2016	IV kw. 2016	I kw. 2017	II kw. 2017	III kw. 2017	IV kw. 2017	I kw. 2018	II kw. 2018	III kw. 2018	IV kw. 2018	I kw. 2019	II kw. 2019
Ilość skarg na UMK	91	77	105	84	79	99	64	85	130	89	114	116	84	109
Ilość skarg na MJO	111	137	108	108	115	110	100	112	142	171	179	168	138	139
Ilość skarg na spółki miejskie	21	14	15	12	18	21	15	13	28	11	21	18	22	29

W II kwartale 2019 r. stwierdzono łącznie 50 skarg zasadnych, a powyższa wartość była najwyższa w porównaniu do ilości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2016. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, w przypadku skarg na UMK odnotowano 13 skarg zasadnych, co stanowiło najwyższą wartość w porównaniu do ilości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2016. Należy zasygnalizować, że aż w 5 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Wydziału Miejskiego Inżyniera Ruchu UMK. Ponadto w 3 przypadkach uchybienia odnotowano w działaniach Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców UMK, natomiast w 2 przypadkach w działaniach

Wydziału Budżetu Miasta UMK. Z kolei w przypadku MJO stwierdzono 31 skarg zasadnych, a ilość ta była zauważalnie wyższa w porównaniu do kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2016, za wyjątkiem sytuacji z II kwartału 2018 r. gdy odnotowano 34 takie skargi. W 9 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa, w 8 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, w 5 przypadkach w działaniach Zarządu Zieleni Miejskiej, w 4 przypadkach w działaniach Zarządu Transportu Publicznego, natomiast w 3 przypadkach – w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Ponadto w 7 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 komórki organizacyjnej Urzędu. 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 komórek organizacyjnych Urzędu.

Okres (kwartał)	I kw. 2016	II kw. 2016	III kw. 2016	IV kw. 2016	I kw. 2017	II kw. 2017	III kw. 2017	IV kw. 2017	I kw. 2018	II kw. 2018	III kw. 2018	IV kw. 2018	I kw. 2019	II kw. 2019
Ilość skarg zasadnych	25	20	23	18	24	25	21	25	27	38	31	21	36	50
Ilość skarg zasadnych na UMK	8	4	8	2	5	7	4	6	8	5	10	4	7	13
Ilość skarg zasadnych na MJO	16	13	13	14	18	18	17	19	18	34	20	16	24	31
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	1	3	2	2	1	0	1	0	2	0	3	2	6	7

Stosunek skarg uzasadnionych (50) do ogólnej liczby skarg załatwionych (243) wyniósł w II kwartale 2019 r. – 20,58% (w poprzedzającym kwartale – 16,59%).

W 31 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO / prezesi zarządu spółek miejskich z własnej inicjatywy podejmowali działania systemowe oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W 1 przypadku Zarząd Transportu Publicznego jako podmiot będący organizatorem Komunikacji Miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego (Mobilis sp. z o.o.), a w 1 przypadku Miejska Infrastruktura Sp. z o.o. podjęła interwencję wobec przedsiębiorcy, będącego operatorem Strefy Płatnego Parkowania. 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 II kwartale 2019 r. – 17.

W II kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 2 wnioski, z czego 1 wniosek został rozpatrzony przez Referat Skarg i Wniosków. Przedmiotem tego wniosku było zwrócenie się z postulatem wprowadzenia zaproponowanych we wniosku zmian w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa, które przyczynią się do zwiększenia jawności procesu planowania przestrzennego oraz zabudowy obszaru Miasta. Drugi z załatwionych w II kwartale 2019 r. wniosków zawierał postulat wydłużenia godzin pracy Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie w zakresie obsługi klientów i osób poszukujących pracy. Żaden z przedmiotowych wniosków nie został uwzględniony.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 81 spraw o charakterze interwencyjnym. Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji o charakterze interwencyjnym, która była załatwiana w II kwartale 2019 r. miała charakter masowy, a w 5 przypadkach przedmiot tej korespondencji dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też 359 pism zostało zarejestrowanych i załatwionych jako 5 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 jednostek organizacyjnych podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

Ponadto w II kwartale 2019 r. załatwiono 14 spraw w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (łącznie 172 petycji). We wszystkich przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków. Z ilości tej 160 petycji zostało rozpatrzonych (w 2 przypadkach petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach - łącznie 152 petycje), natomiast 12 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.