

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 223 skarg, z czego 78 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,
- 3 wnioski,
- 77 pism o charakterze interwencyjnym (w 76 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w 1 przypadku, z uwagi na tożsamość zagadnień zawartych w korespondencji wpływającej masowo do Urzędu Miasta Krakowa, na którą złożyły się łącznie 33 pisma, zarejestrowano te pisma zbiorczo i załatwiano je jako jedną sprawę),
- 13 petycji, z czego 1 petycja wpłynęła do MJO i została zgłoszona do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej rejestru petycji (w 12 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w 1 przypadku petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach - łącznie 81 pism).

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

W III kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 240 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale 2019 r.), 159 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 81 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2019 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w III kwartale 2019 r., podobnie jak w sześciu kwartałach poprzedzających była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w latach 2016 – 2017.

Okres (kwartał)	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	III kw. 2019
Ilość załatwionych skarg	194	184	195	187	186	163	180	250	232	266	256	217	243	240

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (102) w III kwartale 2019 r. była porównywalna do wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym. Zatem ilość skarg związanych z działalnością UMK - po uwzględnieniu danych za III kwartał 2019 r. pozostaje w dalszym ciągu jedną z wyższych, w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2016. Natomiast w przypadku MJO ilość skarg (151) była nieznacznie większa w porównaniu do wartości odnotowanych w dwóch kwartałach poprzedzających oraz zauważalnie mniejsza aniżeli w ostatnich trzech kwartałach 2018 roku. Stwierdzono również 14 skarg związanych z działalnością spółek miejskich, a ponadto odnotowano 8 skarg, które dotyczyły działalności Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie - Powiat Grodzki, Rady Miasta Krakowa, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

Okres (kwartał)	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	III kw. 2019
Ilość skarg na UMK	77	105	84	79	99	64	85	130	89	114	116	84	109	102
Ilość skarg na MJO	137	108	108	115	110	100	112	142	171	179	168	138	139	151
Ilość skarg na spółki miejskie	14	15	12	18	21	15	13	28	11	21	18	22	29	14

W III kwartale 2019 r. stwierdzono łącznie 36 skarg zasadnych. Pomimo że ilość ta była wyraźnie niższa w porównaniu do wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym (kiedy to odnotowano 50 takich skarg, a więc najwyższą wartość w porównaniu do pozostałych kwartałów, począwszy od roku 2016), należy wskazać, że stanowiła jedną z wyższych wartości 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 15 skarg zasadnych, co stanowiło najwyższą wartość w porównaniu do ilości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2016. Należy zasygnalizować, że w 5 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Wydziału Architektury i Urbanistyki UMK. Ponadto w 3 przypadkach uchybienia odnotowano w działaniach Wydziału Miejskiego Inżyniera Ruchu UMK, natomiast w 2 przypadkach w działaniach Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców UMK. Z kolei w przypadku MJO stwierdzono 22 skargi zasadne. Ilość ta, pomimo że była wyraźnie niższa w porównaniu do wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym, pozostawała jedną z wyższych wartości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2016. W 12 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, a w 5 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa. Natomiast po 2 uchybienia stwierdzono w działaniach Zarządu Cmentarzy Komunalnych oraz Zarządu Zieleni Miejskiej (przy czym w jednym przypadku nieprawidłowości odnotowano w działaniach podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie utrzymania zieleni). Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach zarówno dwóch miejskich jednostek organizacyjnych oraz jednej komórki organizacyjnej Urzędu. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK oraz MJO.

Okres (kwartał)	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	III kw. 2019
Ilość skarg zasadnych	20	23	18	24	25	21	25	27	38	31	21	36	50	36
Ilość skarg zasadnych na UMK	4	8	2	5	7	4	6	8	5	10	4	7	13	15
Ilość skarg zasadnych na MJO	13	13	14	18	18	17	19	18	34	20	16	24	31	22
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	3	2	2	1	0	1	0	2	0	3	2	6	7	0

Stosunek skarg uzasadnionych (36) do ogólnej liczby skarg załatwionych (240) wyniósł w III kwartale 2019 r. – 15% (w poprzedzającym kwartale – 20,58%).

W 20 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu oraz 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 Zieleni Miejskiej podjął interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie utrzymania zieleni. Z kolei w 1 przypadku Koordynator spedycji podjął działania dyscyplinujące wobec kuriera urzędowego, w działaniach którego stwierdzono nieprawidłowości. 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 komórkami organizacyjnymi UMK oraz kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w III kwartale 2019 r. – 14.

W III kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 3 wnioski. Wszystkie wnioski zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej UMK, a jeden z wniosków, który zawierał postulat wprowadzenia w Urzędzie Miasta Krakowa regulacji umożliwiających załatwianie spraw poza kolejnością przez kobiety ciężarne, został uwzględniony.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 78 spraw o charakterze interwencyjnym. Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji o charakterze interwencyjnym, która była załatwiana w III kwartale 2019 r. nie miała charakteru indywidualnego (w 1 przypadku przedmiot dwóch pism od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia), dlatego też obydwa pisma zostały zarejestrowane i załatwione jako 1 sprawa. 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 III kwartale 2019 r. załatwiono 16 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 10 przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków, a w pozostałych 6 postępowanie było prowadzone przez MJO. Z ilości tej 13 petycji zostało rozpatrzonych, 2 petycje 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.