

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 204 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,
- 2 wniosków, z czego 1 wniosek bezpośrednio wpłynął do jednej z miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 93 pism o charakterze interwencyjnym (w 92 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w 1 przypadku, z uwagi na okoliczność, że przedmiot 3 pism, które wpłynęły do Urzędu Miasta Krakowa od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też powyższe pisma zostały zarejestrowane łącznie i załatwiano je jako 1 sprawę),
- 18 petycji, z czego 1 petycja wpłynęła do MJO i została zgłoszona do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK rejestru petycji (w 17 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w 1 przypadku, z uwagi na okoliczność, że przedmiot 64 pism, które wpłynęły do Urzędu Miasta Krakowa od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też powyższą korespondencję zarejestrowano łącznie i załatwiano te petycje jako 1 sprawę).

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

W IV kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 209 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2019 r.). 135 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 74 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2019 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w IV kwartale 2019 r., podobnie jak w siedmiu kwartałach poprzedzających była wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w okresach kwartalnych w latach 2016 – 2017.

Okres (kwartał)	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	IV kw. 2019
Ilość załatwionych skarg	184	195	187	186	163	180	250	232	266	256	217	243	240	209

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (105) w IV kwartale 2019 r. była porównywalna do wartości odnotowanych w dwóch kwartałach poprzedzających. Zatem ilość skarg związanych z działalnością UMK - po uwzględnieniu danych za IV 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 (112) była jedną z niższych w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych okresach poprzedzających, począwszy od roku 2016. Stwierdzono również 13 skarg związanych z działalnością spółek miejskich, a ponadto odnotowano 7 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)	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	IV kw. 2019
Ilość skarg na UMK	105	84	79	99	64	85	130	89	114	116	84	109	102	105
Ilość skarg na MJO	108	108	115	110	100	112	142	171	179	168	138	139	151	112
Ilość skarg na spółki miejskie	15	12	18	21	15	13	28	11	21	18	22	29	14	13

W IV kwartale 2019 r. stwierdzono łącznie 23 skargi zasadne. Ilość ta była wyraźnie mniejsza w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych kwartałach 2019 roku, a zarazem jedna z niższych w porównaniu do wartości, które występowały w kwartałach poprzedzających, 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 7 skarg zasadnych, co stanowiło zauważalny spadek ilości takich skarg w porównaniu do wartości odnotowanych w dwóch kwartałach poprzedzających, a zarazem ilość ta była zbliżona do większości wartości, które występowały w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2016. Należy zasygnalizować, że w 2 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono zarówno w działaniach Wydziału Architektury i Urbanistyki UMK, jak również w działaniach Wydziału Miejskiego Inżyniera Ruchu UMK. Z kolei w przypadku MJO stwierdzono 16 skarg zasadnych. Ilość ta, była wyraźnie niższa w porównaniu do wartości odnotowanych w trzech kwartałach poprzedzających, jak również była jedną z niższych wartości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2016. W 6 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa, a w 3 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa. Natomiast 2 uchybienia stwierdzono w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

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

Stosunek skarg uzasadnionych (23) do ogólnej liczby skarg załatwionych (209) wyniósł w IV kwartale 2019 r. – 11% (w poprzedzającym kwartale – 15%).

W 11 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 w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których zostały podjęte działania naprawcze i dyscyplinujące wobec Dyrektora Zespołu Szkolno - Przedszkolnego Nr 11. Z kolei 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.). Natomiast w 1 przypadku Zarząd Cmentarzy Komunalnych podjął interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie prowadzenia prac kamieniarskich oraz prac związanych z budową piwnic na cmentarzu. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu poszczególnych komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, 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 IV kwartale 2019 r. – 9.

W IV kwartale 2019 r. załatwiono ogółem 3 wnioski. W przypadku dwóch wniosków pozostających przedmiotem rozpatrzenia przez Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej UMK, w których zwrócono się m.in. z postulatem dokonania zmiany hasła "Magiczny Kraków", którym aktualnie posługuje się Miasto Kraków na następujące hasło: "Kraków? Miasto Życia" oraz dokonania zmiany logotypu Krakowa, nie zostały te wnioski uwzględnione. Natomiast jeden z wniosków, który zawierał postulat wdrożenia rozwiązań systemowych, polegających m.in. na formułowaniu treści umów, zawieranych z podmiotami realizującymi na zlecenie Gminy Miejskiej Kraków prace remontowe, w taki sposób, aby możliwe było skuteczne egzekwowanie od wykonawców tych prac wprowadzenie czasowej organizacji ruchu w zatwierdzonym kształcie, został rozpatrzony przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa,

a z zawiadomienia o sposobie załatwienia wniosku wynika, że ww. MJO rozważy wdrożenie postulowanych w tym wniosku rozwiązań.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 106 spraw o charakterze interwencyjnym. Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji o charakterze interwencyjnym, która była załatwiana w IV kwartale 2019 r. nie miała charakteru indywidualnego (w 1 przypadku przedmiot 33 pism od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia, natomiast w 1 przypadku przedmiot 3 pism od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia), dlatego też w tych dwóch przypadkach powyższą korespondencję zarejestrowano łącznie i załatwiano ją jako 2 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 IV kwartale 2019 r. załatwiono 18 spraw w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (łącznie 161 petycji). W 16 przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej UMK, a w pozostałych dwóch - postępowanie było prowadzone przez MJO. Z ilości tej 96 petycji zostało rozpatrzonych (w 1 przypadku petycja miała charakter petycji wielokrotnej w rozumieniu art. 11 ustawy o petycjach - łącznie 81 petycji), natomiast 64 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 natomiast do załatwienia innemu podmiotowi na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy o petycjach.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.