

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 marca 2020 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 210 skarg, z czego 74 skargi bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 1 wniosku,
- 68 pism o charakterze interwencyjnym (w 67 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w 1 przypadku, z uwagi na okoliczność, że przedmiot 5 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),
- 15 petycji, z czego 4 petycje wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostały zgłoszone do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK rejestru petycji.

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

W I kwartale 2020 r. załatwiono ogółem 222 skargi (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2019 r.). 149 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 73 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2020 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2020 r., podobnie jak w ośmiu kwartałach poprzedzających w dalszym ciągu utrzymuje się na wysokim poziomie i jest wyraźnie większa w porównaniu do wartości, które odnotowywano w poszczególnych okresach kwartalnych w roku 2017.

Okres (kwartał)	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	I kw. 2020
Ilość załatwionych skarg	187	186	163	180	250	232	266	256	217	243	240	209	222

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (104) w I kwartale 2020 r. była porównywalna do wartości odnotowanych w trzech kwartałach poprzedzających. Zatem ilość skarg związanych z działalnością UMK - po uwzględnieniu danych za I kwartał 2020 r. pozostaje w dalszym ciągu jedną z wyższych, w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2017. Natomiast w przypadku MJO ilość skarg (118) podobnie jak w kwartale poprzedzającym była wyraźnie niższa w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych okresach poprzedzających, począwszy od roku 2018. Stwierdzono również 6 skarg związanych z działalnością spółek miejskich, a ponadto odnotowano 30 skarg, które dotyczyły działalności Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie - Powiat Grodzki, Policji, Rady Miasta Krakowa, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

Okres (kwartał)	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	I kw. 2020
Ilość skarg na UMK	79	99	64	85	130	89	114	116	84	109	102	105	104
Ilość skarg na MJO	115	110	100	112	142	171	179	168	138	139	151	112	118
Ilość skarg na spółki miejskie	18	21	15	13	28	11	21	18	22	29	14	13	6

W I kwartale 2020 r. stwierdzono łącznie 30 skarg zasadnych. Pomimo zauważalnego wzrostu ilości skarg w porównaniu do kwartału poprzedzającego (23 skargi), ilość ta była wyraźnie mniejsza w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych kwartałach 2019 roku. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, w przypadku UMK odnotowano 17 skarg zasadnych, co stanowiło najwyższą wartość w porównaniu do ilości odnotowanych w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2017. Należy zasygnalizować, że w 5 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Wydziału Miejskiego Inżyniera Ruchu UMK, natomiast dwukrotnie uchybienia odnotowano zarówno w działaniach Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców UMK, jak również w działaniach Wydziału Podatków i Opłat UMK. Z kolei w przypadku MJO stwierdzono 13 skarg zasadnych, a ilość ta stanowiła najniższą wartość

w porównaniu do ilości odnotowanych w pozostałych kwartałach, począwszy od roku 2017. W 7 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, a w 2 przypadkach w działaniach Zarządu Budynków Komunalnych w Krakowie. Ponadto w 3 przypadkach uchybienia stwierdzono w działalności spółek miejskich (2 skargi zasadne miały związek z działalnością Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania sp. z o.o.).

Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach zarówno miejskiej jednostki organizacyjnej, jak również komórki organizacyjnej Urzędu, w 1 przypadku - w działaniach miejskiej jednostki organizacyjnej oraz spółki miejskiej, natomiast w 1 przypadku - w działaniach komórki organizacyjnej Urzędu oraz spółki miejskiej. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK, MJO oraz spółki miejskie.

Okres (kwartał)	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	I kw. 2020
Ilość skarg zasadnych	24	25	21	25	27	38	31	21	36	50	36	23	30
Ilość skarg zasadnych na UMK	5	7	4	6	8	5	10	4	7	13	15	7	17
Ilość skarg zasadnych na MJO	18	18	17	19	18	34	20	16	24	31	22	16	13
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	1	0	1	0	2	0	3	2	6	7	0	0	3

Stosunek skarg uzasadnionych (30) do ogólnej liczby skarg załatwionych (222) wyniósł w I kwartale 2020 r. – 13,51 % (w poprzedzającym kwartale – 11%).

W 8 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, Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania sp. z o.o. jako Zarządzający Systemem Oczyszczania w Krakowie podjęło interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu poszczególnych komórek organizacyjnych UMK, MJO oraz spółek miejskich, 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, MJO oraz spółkami miejskimi do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w I kwartale 2020 r. – 21.

W I kwartale 2020 r. nie został załatwiony żaden wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej UMK załatwił natomiast 69 spraw o charakterze interwencyjnym. Z uwagi na okoliczność, że część korespondencji o charakterze interwencyjnym, która była załatwiana w I kwartale 2020 r. nie miała charakteru indywidualnego (w 1 przypadku przedmiot 5 pism od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia), dlatego też w tym przypadku powyższą korespondencję zarejestrowano łącznie i załatwiano ją jako jedną sprawę. 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 2020 r. załatwiono 13 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 10 przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej UMK, a w pozostałych trzech - postępowanie było prowadzone przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.