

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2020 r. do 30 czerwca 2020 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 163 skarg, z czego 61 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,
- 49 pism o charakterze interwencyjnym,
- 7 petycji, z czego 3 petycje wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostały zgłoszone do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK rejestru petycji.

W powyższym okresie nie odnotowano wpływu żadnego wniosku w rozumieniu przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

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

W II kwartale 2020 r. załatwiono ogółem 152 skargi (część skarg wpłynęła w I kwartale 2020 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 84 skargi, natomiast 68 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2020 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2020 r., była wyraźnie mniejsza, aniżeli w pozostałych okresach kwartalnych, począwszy od roku 2018. Przy czym należy mieć na względzie, że z uwagi na zagrożenie epidemiczne został wprowadzony pod koniec I kwartału 2020 r. stan epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższa sytuacja miała przełożenie na zmniejszenie zainteresowania ze strony klientów usługami świadczonymi przez Urząd Miasta Krakowa, co zapewne miało również wpływ na odnotowanie mniejszej ilości skarg kierowanych do Urzędu w II kwartale 2020 r.

Okres (kwartał)	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	II kw. 2020
Ilość załatwionych skarg	186	163	180	250	232	266	256	217	243	240	209	222	152

W konsekwencji w II kwartale 2020 r. odnotowano mniejszą ilość skarg związanych zarówno z działalnością UMK (78), jak również z działalnością MJO (87) w porównaniu do wartości odnotowanych w kwartałach poprzedzających. Stwierdzono również 4 skargi związane z działalnością spółek miejskich. Ponadto odnotowano 5 skarg, które dotyczyły działalności Policji, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

Okres (kwartał)	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	II kw. 2020
Ilość skarg na UMK	99	64	85	130	89	114	116	84	109	102	105	104	78
Ilość skarg na MJO	110	100	112	142	171	179	168	138	139	151	112	118	87
Ilość skarg na spółki miejskie	21	15	13	28	11	21	18	22	29	14	13	6	4

W II kwartale 2020 r. stwierdzono łącznie 14 skarg zasadnych. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, w przypadku UMK odnotowano 6 skarg zasadnych. Dwukrotnie uchybienia odnotowano zarówno w działaniach Wydziału Miejskiego Inżyniera Ruchu UMK oraz Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców UMK. Z kolei w przypadku MJO stwierdzono 8 skarg zasadnych. W 3 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, natomiast w 2 przypadkach w działaniach Zarządu Cmentarzy Komunalnych.

Okres (kwartał)	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	II kw. 2020
Ilość skarg zasadnych	25	21	25	27	38	31	21	36	50	36	23	30	14
Ilość skarg zasadnych na UMK	7	4	6	8	5	10	4	7	13	15	7	17	6
Ilość skarg zasadnych na MJO	18	17	19	18	34	20	16	24	31	22	16	13	8
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	0	1	0	2	0	3	2	6	7	0	0	3	0

Stosunek skarg uzasadnionych (14) do ogólnej liczby skarg załatwionych (152) wyniósł w II kwartale 2020 r. – 9,21% (w poprzedzającym kwartale – 13,51%).

W 9 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 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 przygotowywał pisma zobowiązujące kierujących komórkami organizacyjnymi UMK oraz MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w II kwartale 2020 r. – 5.

W II kwartale 2020 r. został załatwiony jeden wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego. Wniosek, w którym zwrócono się z postulatem zorganizowania pracy UMK w taki sposób, aby zapewnić klientom składającym pisma w siedzibie Urzędu możliwość otrzymania potwierdzenia ich złożenia, pozostawał przedmiotem rozpatrzenia przez Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej UMK. Wniosek nie został uwzględniony, gdyż przeprowadzone postępowanie wyjaśniające wykazało, że Urząd realizuje czynności w oczekiwanym przez wnioskodawcę zakresie.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 45 spraw o charakterze interwencyjnym. 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 2020 r. załatwiono 15 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 11 przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków, a w pozostałych czterech - postępowanie było prowadzone przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.