

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 146 skarg, z czego 69 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,
- 1 wniosku, który wpłynął bezpośrednio do MJO i został zgłoszony do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK rejestru skarg i wniosków,
- 73 pism o charakterze interwencyjnym,
- 17 petycji, z czego 5 petycji wpłynęło do MJO i zostało zgłoszonych do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK rejestru petycji.

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

W III kwartale 2020 r. załatwiono ogółem 161 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale 2020 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 96 skarg, natomiast 65 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2020 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w III kwartale 2020 r., była porównywalna do ilości skarg załatwionych w kwartale poprzedzającym oraz wyraźnie mniejsza, aniżeli w pozostałych okresach kwartalnych, począwszy od roku 2018. Przy czym, jak to już zostało zasygnalizowane w poprzednim sprawozdaniu kwartalnym, należy mieć na względzie sytuację, w której z uwagi na zagrożenie epidemiczne został wprowadzony pod koniec I kwartału 2020 r. stan epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, trwający do chwili obecnej. Powyższa sytuacja może mieć przełożenie na zmniejszenie zainteresowania ze strony klientów usługami świadczonymi przez Urząd Miasta Krakowa, co w konsekwencji mogło mieć wpływ na odnotowanie mniejszej ilości skarg skierowanych do Urzędu w II i III kwartale 2020 r.

Okres (kwartał)	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	III kw. 2020
Ilość załatwionych skarg	163	180	250	232	266	256	217	243	240	209	222	152	161

W III kwartale 2020 r. odnotowano najniższą ilość skarg związanych z działalnością UMK (75), w porównaniu do wartości z kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2018. Z kolei w przypadku skarg związanych z działalnością MJO, odnotowano wprawdzie większą ilość takich skarg (106) w porównaniu do II kwartału br. (87), niemniej jednak wartość ta w dalszym ciągu jest wyraźnie niższa w porównaniu do tych, odnotowanych w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2018. Stwierdzono również 1 skargę związaną z działalnością spółki miejskiej. Ponadto odnotowano 5 skarg, które dotyczyły działalności Policji, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego i organów dzielnic. Wśród tych skarg była również taka, która nie dotyczyła Gminy Miejskiej Kraków.

Okres (kwartał)	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	III kw. 2020
Ilość skarg na UMK	64	85	130	89	114	116	84	109	102	105	104	78	75
Ilość skarg na MJO	100	112	142	171	179	168	138	139	151	112	118	87	106
Ilość skarg na spółki miejskie	15	13	28	11	21	18	22	29	14	13	6	4	1

W III kwartale 2020 r. stwierdzono łącznie 20 skarg zasadnych. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, w przypadku UMK odnotowano 10 skarg zasadnych. W 3 przypadkach uchybienia stwierdzono w działaniach Wydziału Spraw Administracyjnych UMK, natomiast w 2 przypadkach w działaniach Wydziału Architektury i Urbanistyki UMK. Również w przypadku MJO stwierdzono 10 skarg zasadnych. Trzykrotnie uchybienia stwierdzono w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa. Tyle samo nieprawidłowości odnotowano w związku z działalnością Zarządu Zieleni Miejskiej (przy czym w 2 przypadkach uchybienia dotyczyły działań podmiotów, którym zlecono realizację zadania w zakresie

utrzymania terenów zielonych). Z kolei w 2 przypadkach nieprawidłowości stwierdzono w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa.

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

Stosunek skarg uzasadnionych (20) do ogólnej liczby skarg załatwionych (161) wyniósł w III kwartale 2020 r. – 12,42% (w poprzedzającym kwartale – 9,21%).

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 dwóch przypadkach Zarząd Zieleni Miejskiej podjął działania naprawcze i dyscyplinujące wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie utrzymania zieleni. 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 III kwartale 2020 r. – 7.

W III kwartale 2020 r. został załatwiony jeden wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego. Wniosek, w którym zwrócono się z postulatem przywrócenia kursowania linii tramwajowej nr 5 w kontekście niedogodności jakich doświadczają mieszkańcy podróżujący w rejon dworca PKP i PKS pozostawał przedmiotem rozpatrzenia przez Zarząd Transportu Publicznego i nie został uwzględniony.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 75 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 III 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 Zarząd Transportu Publicznego.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.

