

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 148 skarg, z czego 68 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,
- 40 pism o charakterze interwencyjnym,
- 21 petycji, z czego 2 petycje wpłynęły do 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 IV kwartale 2020 r. załatwiono ogółem 148 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2020 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 89 skarg, natomiast 59 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2020 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w IV kwartale 2020 r., była porównywalna do ilości skarg załatwionych w dwóch kwartałach poprzedzających 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, III i IV kwartale 2020 r.

Okres (kwartał)	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	IV kw. 2020
Ilość załatwionych skarg	180	250	232	266	256	217	243	240	209	222	152	161	148

W IV kwartale 2020 r. odnotowano jedne z najniższych ilości skarg związanych zarówno z działalnością UMK (77), jak również MJO (91), w porównaniu do wartości z kwartałów poprzedzających, począwszy od IV kwartału 2017 r. Stwierdzono również 4 skargi związane z działalnością spółek miejskich. Ponadto odnotowano 1 skargę, która dotyczyła działalności Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego.

Okres (kwartał)	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	IV kw. 2020
Ilość skarg na UMK	85	130	89	114	116	84	109	102	105	104	78	75	77
Ilość skarg na MJO	112	142	171	179	168	138	139	151	112	118	87	106	91
Ilość skarg na spółki miejskie	13	28	11	21	18	22	29	14	13	6	4	1	4

W IV kwartale 2020 r. stwierdzono łącznie 22 skargi zasadne. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, w przypadku UMK odnotowano 14 skarg zasadnych. W 4 przypadkach uchybienia stwierdzono w działaniach Wydziału Edukacji, natomiast w 2 przypadkach w działaniach Wydziału Podatków i Opłat oraz Wydziału Spraw Administracyjnych. Z kolei w przypadku MJO stwierdzono 8 skarg zasadnych. Dwukrotnie uchybienia stwierdzono zarówno w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa, jak również Zarządu Budynków Komunalnych.

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

Stosunek skarg uzasadnionych (22) do ogólnej liczby skarg załatwionych (148) wyniósł w IV kwartale 2020 r. – 14,86% (w poprzedzającym kwartale – 12,42%).

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 jednym przypadku Zarząd Zieleni Miejskiej podjął działania naprawcze i dyscyplinujące wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie utrzymania terenów zielonych. 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 IV kwartale 2020 r. – 10.

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

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 48 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 IV kwartale 2020 r. załatwiono 14 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 13 przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków, a w jednym – postępowanie było prowadzone przez Zarząd Transportu Publicznego.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.