

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 marca 2021 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 169 skarg, z czego 98 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 do jednej z komórek organizacyjnych UMK i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 60 pism o charakterze interwencyjnym (w 59 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w jednym przypadku, z uwagi na okoliczność, że przedmiot 6 pism, które wpłynęły do Urzędu Miasta Krakowa od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też powyższe pisma zostały zarejestrowane łącznie i załatwiano je jako jedną sprawę),
- 22 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.

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

W I kwartale 2021 r. załatwiono ogółem 157 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2020 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 63 skargi, natomiast 94 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2021 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w I kwartale 2021 r., była porównywalna do ilości skarg załatwionych w trzech 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 ostatnich czterech okresach kwartalnych.

| Okres (kwartał) | 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 | I kw. 2021 |
|--------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| Ilość załatwionych skarg | 250 | 232 | 266 | 256 | 217 | 243 | 240 | 209 | 222 | 152 | 161 | 148 | 157 |

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (85) w I kwartale 2021 r. była porównywalna do wartości odnotowanych w trzech kwartałach poprzedzających oraz w dalszym ciągu pozostaje jedną z niższych, w porównaniu do wartości występujących w większości okresów poprzedzających, począwszy od roku 2018. W I kwartale 2021 r. odnotowano natomiast najmniejszą ilość skarg związanych z działalnością MJO (82), w porównaniu do wartości z kwartałów poprzedzających, począwszy od I kwartału 2018 r. Stwierdzono również 5 skarg związanych z działalnością spółek miejskich. Ponadto odnotowano 2 skargi, które dotyczyły działalności Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz po jednej skardze dotyczącej działalności Rady Miasta Krakowa oraz Małopolskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków.

| Okres (kwartał) | 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 | I kw. 2021 |
|--------------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| Ilość skarg na UMK | 130 | 89 | 114 | 116 | 84 | 109 | 102 | 105 | 104 | 78 | 75 | 77 | 85 |
| Ilość skarg na MJO | 142 | 171 | 179 | 168 | 138 | 139 | 151 | 112 | 118 | 87 | 106 | 91 | 82 |
| Ilość skarg na spółki miejskie | 28 | 11 | 21 | 18 | 22 | 29 | 14 | 13 | 6 | 4 | 1 | 4 | 5 |

W I kwartale 2021 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 12 skarg zasadnych. W 7 przypadkach uchybienia stwierdzono w działaniach Wydziału Miejskiego Inżyniera Ruchu, natomiast w 2 przypadkach w działaniach Wydziału Architektury i Urbanistyki. Z kolei w 8 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO (skargi zasadne stwierdzono w 3 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, natomiast dwukrotnie w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa). Ponadto w jednym przypadku uchybienie miało związek z działalnością spółki miejskiej – Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie.

Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach zarówno MJO oraz komórki organizacyjnej Urzędu. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na poszczególne podmioty. Odnotowane w I kwartale 2021 r. ilości, dotyczące skarg zasadnych były bardzo zbliżone do wartości z ostatnich dwóch kwartałów poprzedzających.

| Okres (kwartał) | 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 | I kw. 2021 |
|--|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| Ilość skarg zasadnych | 27 | 38 | 31 | 21 | 36 | 50 | 36 | 23 | 30 | 14 | 20 | 22 | 20 |
| Ilość skarg zasadnych na UMK | 8 | 5 | 10 | 4 | 7 | 13 | 15 | 7 | 17 | 6 | 10 | 14 | 12 |
| Ilość skarg zasadnych na MJO | 18 | 34 | 20 | 16 | 24 | 31 | 22 | 16 | 13 | 8 | 10 | 8 | 8 |
| Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie | 2 | 0 | 3 | 2 | 6 | 7 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Stosunek skarg uzasadnionych (20) do ogólnej liczby skarg załatwionych (157) wyniósł w I kwartale 2021 r. – 12,73% (w poprzedzającym kwartale – 14,86%).

W 12 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 Cmentarzy Komunalnych w Krakowie podjął działania interwencyjne wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie wykonywania prac pielęgnacyjnych zieleni na terenie Cmentarza Rakowickiego. Również w jednym przypadku Zarząd Transportu Publicznego jako podmiot będący organizatorem Komunikacji Miejskiej w Krakowie podjął działania dyscyplinujące wobec spółki MPK, tj. podmiotu, z którym została zawarta umowa na świadczenie usług przewozowych. Ponadto w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których podjęte zostały działania naprawcze zarówno w Zespole Szkół Mechanicznych Nr 4, jak również w Szkole Podstawowej Nr 1. 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 I kwartale 2021 r. – 4.

W I kwartale 2021 r. nie został załatwiony żaden wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 52 sprawy o charakterze interwencyjnym (w 51 przypadkach interwencje miały charakter indywidualny, natomiast w jednym przypadku, z uwagi na okoliczność, że przedmiot 6 pism, które wpłynęły do Urzędu Miasta Krakowa od różnych osób, dotyczył tożsamego zagadnienia, dlatego też powyższe pisma zostały załatwione jako jedna sprawa). 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 2021 r. załatwiono 26 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 22 przypadkach postępowanie wyjaśniające prowadził Referat Skarg i Wniosków Wydziału Kontroli Wewnętrznej, a w pozostałych czterech rozpatrzenie petycji nastąpiło przez MJO.