

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2022 r. do 30 czerwca 2022 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 306 skarg, z czego 125 skarg, które 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 i Ewidencji Mienia UMK,
- 111 pism o charakterze interwencyjnym,
- 5 wniosków, z czego 2 wnioski, które 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 i Ewidencji Mienia UMK,
- 32 petycji, z czego 7 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostało zgłoszonych do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK rejestru petycji. W jednym przypadku petycja stanowiła petycję wielokrotną w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach - łącznie 17 pism).

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

W I półroczu 2022 r. załatwiono ogółem 283 skargi (część skarg wpłynęła w II półroczu 2021 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 175 skarg, natomiast 108 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Ponadto 6 skarg wniesionych do Urzędu Miasta Krakowa zostało przekazanych do załatwienia przez właściwy organ.

Ilość skarg załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków w I półroczu 2022 roku była zbliżona do wartości, które odnotowano w II półroczu 2021 r. oraz mniejsza w porównaniu do wartości w analogicznych okresach wcześniejszych, począwszy od II półrocza 2018 roku. Przy czym 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, a następnie stan zagrożenia epidemicznego.

Powyższa sytuacja przekłada się na zmniejszenie zainteresowania ze strony klientów usługami świadczonymi przez Urząd Miasta Krakowa, co w konsekwencji ma również wpływ na odnotowanie mniejszej ilości skarg kierowanych do Urzędu od 2020 roku.

Okres (półrocze)	II półrocze 2019	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022
Ilość załatwionych skarg ogółem	449	374	309	312	280	283
Ilość skarg załatwionych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia	294	233	185	142	162	175

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (133) w I półroczu 2022 r. była niższa od poprzedzających półroczy.

W I półroczu 2022 r. odnotowano natomiast znaczne zwiększenie ilości skarg związanych z działalnością MJO (200), w porównaniu do wartości z półroczy poprzedzających. Przy tym należy zwrócić uwagę, że część skarg zawierała zarzuty dotyczące zarówno komórek organizacyjnych UMK, jak i MJO.

W przypadku MJO najwięcej skarg dotyczyło działalności Zarządu Dróg Miasta Krakowa (64 skargi).

Okres (półrocze)	II półrocze 2019	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022
Ilość skarg na UMK	207	182	153	150	169	133
Ilość skarg na MJO	263	205	197	183	126	200
Ilość skarg na spółki miejskie	27	10	5	12	5	5

W I półroczu 2022 r. stwierdzono łącznie 36 skarg zasadnych.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku UMK odnotowano 10 skarg zasadnych.

Z kolei w 25 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO. Skargi zasadne stwierdzono w:

- 9 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa,
- 5 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa,

- 4 przypadkach w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej,
- 3 przypadkach w działaniach Zarządu Zieleni Miejskiej,
- 2 przypadkach w działaniach Zarządu Transportu Publicznego,
- 1 przypadku w działaniach Zarządu Infrastruktury Sportowej,
- 1 przypadku w Młodzieżowym Domu Kultury „Dom Harcerza”.

Ponadto w jednym przypadku uchybienie miało związek z działalnością spółki miejskiej Wodociągi Miasta Krakowa Spółka Akcyjna.

Odnotowana w I półroczu 2022 r. ilość skarg zasadnych ogółem była nieznacznie wyższa od ilości stwierdzonej w II półroczu 2021 r., lecz niższa niż w kolejnych poprzedzających 4 półroczach.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, ilość skarg związanych z działalnością UMK w I półroczu 2022 r. oraz II półroczu 2021 r. były najniższe, w porównaniu do wartości występujących w okresach poprzedzających, począwszy od roku 2019.

Z kolei w przypadku MJO wartość ta była zbliżona do wartości z ostatnich 3 poprzedzających półroczy.

Okres (półrocze)	II półrocze 2019	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022
Ilość skarg zasadnych	59	44	42	45	32	36
Ilość skarg zasadnych na UMK	22	23	24	18	10	10
Ilość skarg zasadnych na MJO	38	21	18	26	22	25
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	7	3	0	1	0	1

Stosunek skarg uzasadnionych (36) do ogólnej liczby skarg załatwionych (283) wyniósł w I półroczu 2022 r. – 12,72 % (w poprzedzającym półroczu - 11,43 %).

Szczegółowe opisy nieprawidłowości stwierdzonych w I półroczu 2022 r. oraz informacje o podjętych działaniach zawarte są w opracowaniu tabelarycznym, stanowiącym załącznik nr 1 niniejszego sprawozdania.

W załączniku nr 2 przedmiotowego sprawozdania zostało zawarte ilościowe zestawienie nieprawidłowości w rozbiciu na rodzaj stwierdzonych uchybień w powiązaniu z obowiązującą w UMK mapą ryzyk.

Natomiast w celu zapewnienia zarządzania procesowego na każdym poziomie, w załączniku nr 3 niniejszego sprawozdania znajduje się zestawienie uchybień odnotowanych w związku z działalnością Urzędu Miasta Krakowa, które z uwagi na ich charakter, zostały przypisane do poszczególnych procesów horyzontalnych.

W 31 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 i Ewidencji Mienia 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 półroczu 2022 r. – 5.

W I półroczu 2022 r. załatwiono 5 wniosków w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, przy czym 3 wnioski zostały załatwione przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, a natomiast 2 wnioski, które zostały zgłoszone prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK do rejestru skarg i wniosków, pozostawały przedmiotem rozpatrzenia bez udziału Referatu Skarg i Wniosków.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 121 spraw o charakterze interwencyjnym. W większości przypadków 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 półroczu 2022 r. Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, który prowadzi rejestr petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa odnotował załatwienie 31 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

W 24 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 7 - rozpatrzenie petycji nastąpiło przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO (bez udziału Wydziału Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK).

Dodatkowo 2 petycje, do których rozpatrzenia Prezydent Miasta Krakowa nie miał kompetencji, zostały przekazane do organów właściwych do ich rozpatrzenia. Petycje przekazane do organów właściwych do ich rozpatrzenia nie były publikowane w zestawieniu zawierającym informacje na temat rozpatrywanych petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa w 2022 r.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia