

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 286 skarg, z czego 119 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,
- 1 wniosek, który bezpośrednio wpłynął do MJO) i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK,
- 34 petycji, z czego 6 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostało zgłoszonych do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK rejestru petycji. Ponadto w dwóch przypadkach petycje stanowiły petycje wielokrotne w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. W jednym przypadku łącznie 36 pism, w drugim łącznie 16 pism).

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

W II półroczu 2022 r. załatwiono ogółem 310 skarg (część skarg wpłynęła w I półroczu 2021 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 173 skargi, natomiast 137 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Ponadto 10 skarg wniesionych do Urzędu Miasta Krakowa zostało przekazanych do załatwienia przez właściwy organ.

Ilość skarg załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków w II półroczu 2022 roku była porównywalna do odnotowanej w I półroczu 2022 r., oraz wyższa od wartości odnotowanych w I półroczu 2021 r. i II półroczu 2021 r.

Prawdopodobną przyczyną wzrostu ilości skarg w 2022 r. było zniesienie na obszarze Rzeczypospolitej stanu epidemii, a w konsekwencji zwiększonym zainteresowaniem ze strony klientów usługami świadczonymi przez Urząd Miasta Krakowa,

Okres (półrocze)	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022
Ilość załatwionych skarg ogółem	374	309	312	280	283	310
Ilość skarg załatwionych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia	233	185	142	162	175	173

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (144) w II półroczu 2022 r. była nieznacznie wyższa od poprzedzających półroczy.

W II półroczu 2022 r. odnotowano zmniejszenie ilości skarg związanych z działalnością MJO (175), w porównaniu do wartości z półroczy poprzedzających (poza II półroczem 2021). 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)	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022
Ilość skarg na UMK	182	153	150	169	133	144
Ilość skarg na MJO	205	197	183	126	200	175
Ilość skarg na spółki miejskie	10	5	12	5	5	0

W II półroczu 2022 r. stwierdzono łącznie 43 skarg zasadnych.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku UMK odnotowano 9 skarg zasadnych.

Z kolei w 34 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO. Skargi zasadne stwierdzono w:

- 12 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa,
- 8 przypadkach w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej,
- 4 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa,
- 4 przypadkach w działaniach Zarządu Zieleni Miejskiej,
- 3 przypadkach w działaniach Klimat-Energia-Gospodarka Wodna,
- 2 przypadkach w działaniach Zarządu Transportu Publicznego,
- 1 przypadku w Krakowskim Biurze Festiwalowym.

Odnutowana w II półroczu 2022 r. ilość skarg zasadnych ogółem była wyższa od ilości stwierdzonej w II półroczu 2021 i I półroczu 2022 r., lecz porównywalna do ilości w poprzedzających 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 II półroczu 2022 r. była najniższa, w porównaniu do wartości występujących w okresach poprzedzających, począwszy od roku 2020.

Z kolei w przypadku MJO wartość ta była najwyższa począwszy od roku 2020.

Okres (półrocze)	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022
Ilość skarg zasadnych	44	42	45	32	36	43
Ilość skarg zasadnych na UMK	23	24	18	10	10	9
Ilość skarg zasadnych na MJO	21	18	26	22	25	34
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	3	0	1	0	1	0

Stosunek skarg uzasadnionych (43) do ogólnej liczby skarg załatwionych (310) wyniósł w II półroczu 2022 r. – 13,87 % (w poprzedzającym półroczu - 12,72 %).

Szczegółowe opisy nieprawidłowości stwierdzonych w II 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 34 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 II półroczu 2022 r. – 9.

W II półroczu 2022 r. załatwiono 1 wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, który został zgłoszony do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK rejestru skarg i wniosków i pozostał przedmiotem rozpatrzenia bez udziału Referatu Skarg i Wniosków.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 116 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 II 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 23 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 8 - rozpatrzenie petycji nastąpiło przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO (bez udziału Wydziału Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK).

Informacja przygotowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK.