

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2023 r. do 30 czerwca 2023 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 354 skarg, z czego 150 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,
- 150 pism o charakterze interwencyjnym,
- 1 wniosek, który bezpośrednio wpłynął do KO UMK i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK,
- 45 petycji, z czego 10 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 trzech przypadkach petycje stanowiły petycje wielokrotne w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. W jednym przypadku łącznie 12 pism, w drugim łącznie 6 pism, a w trzecim łącznie 2 pisma).

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

W I półroczu 2023 r. załatwiono ogółem 317 skarg (część skarg wpłynęła w II półroczu 2022 roku). Referat Skarg i Wniosków załatwił 180 skarg, natomiast 137 skarg zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły pod koniec I półrocza 2023 roku, nadal jest w trakcie załatwiania. Ponadto w I półroczu 2023 r. 18 skarg wniesionych do Urzędu Miasta Krakowa zostało przekazanych do załatwienia przez właściwy organ.

Ilość skarg załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków w I półroczu 2023 r. była porównywalna do wartości odnotowanych w II półroczu 2020 r., I półroczu 2021 r. oraz w II półroczu 2022 r., natomiast nieznacznie wyższa niż w II półroczu 2021 r. i I półroczu 2022 r.

Okres (półrocze)	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023
Ilość załatwionych skarg ogółem	309	312	280	283	321	317
Ilość skarg załatwionych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia	185	142	162	175	185	180

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (129) w I półroczu 2023 r. była nieznacznie niższa niż w I półroczu 2022 r. oraz II półroczu 2022 r., natomiast znacznie niższa niż w poprzedzających półroczach.

W I półroczu 2023r. odnotowano zwiększenie ilości skarg związanych z działalnością MJO (212), 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 (63 skargi).

Okres (półrocze)	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023
Ilość skarg na UMK	153	150	169	133	144	129
Ilość skarg na MJO	197	183	126	200	175	212
Ilość skarg na spółki miejskie	5	12	5	5	0	2

W I półroczu 2023 r. stwierdzono łącznie **33 skargi zasadne**.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku UMK odnotowano **13 skarg zasadnych**.

Z kolei w **20 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO**.

Skargi zasadne stwierdzono w:

- 6 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa,
- 2 przypadkach w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej,
- 2 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa,
- 1 przypadkach w działaniach Zarządu Zieleni Miejskiej,
- 2 przypadkach w działaniach Klimat-Energia-Gospodarka Wodna,
- 1 przypadkach w działaniach Zarządu Transportu Publicznego,
- 3 przypadku w Zarządzie Cmentarzy Komunalnych,
- 1 przypadku w Zarządzie Budynków Komunalnych,
- 1 przypadku w Grodzkim Urzędzie Pracy,
- 1 przypadku w Samorządowym Przedszkolu nr 108.

Odnotowana w I półroczu 2023 r. ilość skarg zasadnych ogółem była porównywalna jak w II półroczu 2021 r. i niższa od poprzednich okresów rozliczeniowych.

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 2023 r. była nieznacznie wyższa niż w II półroczu 2021 r., I półroczu 2022 r. oraz II półroczu 2022 r., jednakże znacząco niższa w porównaniu do wartości występujących w II półroczu 2020 r. i I półroczu 2021 r.

Z kolei w przypadku MJO wartość ta była porównywalna z **II półroczem 2020 r.**, **natomiast** najniższa począwszy od roku 2021 r.

Okres (półrocze)	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023
Ilość skarg zasadnych	42	45	32	36	43	33
Ilość skarg zasadnych na UMK	24	18	10	10	9	13

Ilość skarg zasadnych na MJO	18	26	22	25	34	20
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	0	1	0	1	0	0

Stosunek skarg uzasadnionych (33) do ogólnej liczby skarg załatwionych (318) wyniósł w I półroczu 2023 r. – 10,37 % (w poprzedzającym półroczu - 13,39 %).

Szczegółowe opisy nieprawidłowości stwierdzonych w I półroczu 2023 r. oraz informacje o podjętych działaniach zawarte są w opracowaniu tabelarycznym, stanowiącym załącznik nr 1 niniejszego sprawozdania.

W załączniku nr 2 do 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 zakresie skarg zasadnych wskazać należy, że w 22 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 2023 r. – 11.

W I półroczu 2023 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 przez Wydział Obsługi Urzędu UMK.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również **148 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 2023 r. Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, który prowadzi rejestr petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa odnotował załatwienie **43 petycji** w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

W 36 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).

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia.