

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 332 skarg, z czego 119 skarg wpłynęło bezpośrednio do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK,
- 5 wniosków, z czego 1 został rozpatrzony przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia i 4 które bezpośrednio wpłynęły do komórek organizacyjnych UMK i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK,
- 169 pism o charakterze interwencyjnym,
- 55 petycji, z czego 9 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostało zgłoszonych do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia rejestru petycji. Ponadto w jednym przypadku petycja stanowiła petycję wielokrotną w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

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

W II półroczu 2023 r. załatwiono ogółem 325 skarg (część skarg wpłynęła w I półroczu 2023 roku). Referat Skarg i Wniosków załatwił 195 skarg, natomiast 130 skarg zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Ponadto 14 skarg wniesionych do Urzędu Miasta Krakowa zostało przekazanych do załatwienia przez właściwy organ.

Ilość skarg załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków w II półroczu 2023 r. była najwyższa od 2021 r.

Okres (półrocze)	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023
Ilość załatwionych skarg ogółem	312	280	283	321	317	325
Ilość skarg załatwionych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia	142	162	175	185	180	195

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

W II półroczu 2023 r. odnotowano zwiększenie ilości **skarg związanych z działalnością MJO (234)**, w porównaniu do wartości z wszystkich 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 (49 skarg).

Okres (półrocze)	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023
Ilość skarg na UMK	150	169	133	144	129	129
Ilość skarg na MJO	183	126	200	175	212	234
Ilość skarg na spółki miejskie	12	5	5	0	2	2

W II 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 10 komórek organizacyjnych UMK odnotowano skargi zasadne związane z ich działalnością**, przy czym w przypadku jednej skargi jej zasadność dotyczyła działalności dwóch komórek organizacyjnych UMK.

Z kolei w **24 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO**. Skargi zasadne stwierdzono w:

- 5 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa,
- 1 przypadku w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej,
- 7 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa,
- 1 przypadku w Zarządzie Zieleni Miejskiej,
- 3 przypadkach w działaniach Klimat-Energia-Gospodarka Wodna,
- 1 przypadku w Zarządzie Transportu Publicznego,
- 1 przypadku w Zarządzie Cmentarzy Komunalnych,
- 1 przypadku w Zarządzie Infrastruktury Sportowej,
- 1 przypadku w Miejskim Centrum Obsługi Oświaty,
- 1 przypadku w Szkole Muzycznej I stopnia nr 1,
- 1 przypadku w Centrum Młodzieży im. H. Jordana
- 1 przypadku w Międzyszkolnym Ośrodku Sportowym Kraków-Wschód.

Odnutowana w II półroczu 2023 r. ilość skarg zasadnych ogółem była porównywalna jak w II półroczu 2021 r., taka sama jak w półroczu poprzedzającym 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 II półroczu 2023 r. była taka sama jak w **II półroczu 2021 r. i I półroczu 2022 r., porównywalna z II półroczem 2022 r.,** nieznacznie niższa niż w **I półroczu 2023 r.,** jednakże znacząco niższa w porównaniu do wartości występującej w I półroczu 2021 r.

Z kolei w przypadku MJO wartość ta była porównywalna z **I półroczem 2021 r. II półroczem 2021 r. oraz I półroczem 2022 r.,** nieznacznie wyższa niż w **I półroczu 2023 r.,** jednakże znacząco niższa w porównaniu do wartości występującej w **II półroczu 2022 r.**

Okres (półrocze)	I półrocze 2021	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023
Ilość skarg zasadnych	45	32	36	43	33	33
Ilość skarg zasadnych na k.o. UMK	18	10	10	9	13	10
Ilość skarg zasadnych na MJO	26	22	25	34	20	24
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	1	0	1	0	0	0

Ilość skarg zasadnych na k.o. UMK uwzględnia przypadek, w którym w wyniku postępowania wyjaśniającego w sprawie jednej skargi stwierdzono jej zasadność w odniesieniu do dwóch Wydziałów UMK. Natomiast ilość samych skarg zasadnych wyniosła -9.

Stosunek skarg uzasadnionych (33) do ogólnej liczby skarg załatwionych (325) wyniósł w II półroczu 2023 r. – 10,15 % (w poprzedzającym półroczu - 10,37 %).

Szczegółowe opisy nieprawidłowości stwierdzonych w II półroczu 2023 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 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 II półroczu 2023 r. – **11**.

W II półroczu 2023 r. załatwiono 5 wniosków w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, przy czym 1 wniosek został załatwiony przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, natomiast 4 wnioski, które zostały zgłoszone do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK rejestru skarg i wniosków i pozostały przedmiotem rozpatrzenia bez udziału Referatu Skarg i Wniosków.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również **169 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 2023 roku Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, który prowadzi rejestr petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa odnotował załatwienie 55 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 43 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 12 - rozpatrzenie petycji nastąpiło przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO (bez udziału Wydziału Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK). Ponadto 2 petycje zostały przekazane do rozpatrzenia przez organ właściwy.

Informacje przygotował Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia.