

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2024 r. do 30 czerwca 2024 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 332 skarg, z czego 121 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,
- 4 wnioski, które bezpośrednio wpłynęły do komórek organizacyjnych UMK i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK,
- 159 pism o charakterze interwencyjnym,
- 46 petycji, z czego 13 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 I półroczu 2024 r. załatwiono ogółem 300 skarg (część skarg wpłynęła w II półroczu 2023 roku). Referat Skarg i Wniosków załatwił 199 skarg, natomiast 101 skarg zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO.

Okres (półrocze)	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024
Ilość załatwionych skarg ogółem	280	283	321	317	325	300
Ilość skarg załatwionych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia	162	175	185	180	195	199

Ponadto 14 skarg wniesionych do Urzędu Miasta Krakowa zostało przekazanych do załatwienia przez właściwy organ.

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (128) w I półroczu 2024 r. była porównywalna z I półroczem 2023 r. oraz II półroczem 2023 r., a jednocześnie niższa niż w I i II półroczu 2022 r.

W I półroczu 2024 r. odnotowano znaczny spadek ilości skarg związanych z działalnością MJO (187), w porównaniu do wartości z I i II półrocza 2023 r., porównywalną ilość do I i II półrocza 2022 r., natomiast znaczny wzrost w stosunku do II półrocza 2021 r. Przy tym należy zwrócić uwagę, że część skarg zawierała jednocześnie zarzuty dotyczące zarówno komórek organizacyjnych UMK, jak i MJO oraz Spółek.

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

Okres (półrocze)	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024
Ilość skarg na UMK	169	133	144	129	129	128
Ilość skarg na MJO	126	200	175	212	234	187
Ilość skarg na spółki miejskie	5	5	0	2	2	10

W I półroczu 2024 r. stwierdzono łącznie 45 skarg zasadnych.

Okres (półrocze)	II półrocze 2021	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024
Ilość skarg zasadnych	32	36	43	33	33	45
Ilość skarg zasadnych na k.o. UMK	10	10	9	13	10	14
Ilość skarg zasadnych na MJO	22	25	34	20	24	31
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	0	1	0	0	0	1

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, w **przypadku 14 komórek organizacyjnych UMK odnotowano skargi zasadne związane z ich działalnością.**

Skargi zasadne stwierdzono w:

- 3 przypadkach w Wydziale Ewidencji Pojazdów i Kierowców,
- 2 przypadkach w Wydziale Spraw Administracyjnych,
- 2 przypadkach w Urzędzie Stanu Cywilnego,
- 1 przypadku w Wydziale Architektury i Urbanistyki,
- 1 przypadku w Wydziale Organizacji i Nadzoru,
- 1 przypadku w Wydziale Skarbu Miasta,
- 1 przypadku w Wydziale Podatków i Opłat,
- 1 przypadku w Wydziale Mieszkalnictwa,
- 1 przypadku w Wydziale Obsługi Urzędu,
- 1 przypadku w Biurze ds. Podatku VAT.

Z kolei w **31 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO.**

Skargi zasadne stwierdzono w:

- 8 przypadkach w Zarządzie Dróg Miasta Krakowa,
- 5 przypadkach w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej,
- 4 przypadkach w Straży Miejskiej Miasta Krakowa,
- 3 przypadkach w jednostce Klimat-Energia-Gospodarka Wodna,
- 2 przypadkach w Zarządzie Cmentarzy Komunalnych,
- 1 przypadku w Zarządzie Zieleni Miejskiej,
- 1 przypadku w Zarządzie Transportu Publicznego,
- 1 przypadku w Miejskim Centrum Obsługi Oświaty,
- 1 przypadku w Zarządzie Budynków Komunalnych,
- 1 przypadku w Szpitalu Specjalistycznym im. Stefana Żeromskiego w Krakowie,
- 1 przypadku w Samorządowym Przedszkolu nr 43 w Krakowie,
- 1 przypadku w XV Liceum Ogólnokształcącym w Krakowie,
- 1 przypadku w XIV Liceum Ogólnokształcącym w Krakowie,
- 1 przypadku w Zespole Szkół Mechanicznych nr 4 im. Gen. Augusta Fieldorfa „Nila”

W jednym przypadku odnotowano uchybienia w działalności spółki miejskiej (Trasa Łagiewnicka S.A. w Krakowie)

W przypadku jednej skargi uzasadnionej dotyczyła ona jednocześnie działalności jednej komórki organizacyjnej UMK i jednej miejskiej jednostki organizacyjnej, stąd przy zsumowaniu ilości skarg zasadnych dotyczących Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, ich ilość będzie wyższa od ogólnej ilości skarg zasadnych.

Odnotowana w I półroczu 2024 r. ilość skarg zasadnych ogółem była wyższa od 4 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 2024 r. była porównywalna jak w I półroczu 2023 r. i nieznacznie wyższa niż w poprzednich okresach rozliczeniowych.

Z kolei w przypadku MJO wartość ta była wyższa niż w poprzednich okresach rozliczeniowych.

W szczególności należy zwrócić uwagę na przekroczenie 50% progu wskaźnika skarg zasadnych dotyczących miejskich jednostek organizacyjnych, którego wartość w okresie całorocznym przyjęto na poziomie 50. Powyższa sytuacja może stanowić zagrożenie dla utrzymania powyższego wskaźnika w ujęciu całorocznym.

Stosunek skarg uzasadnionych (45) do ogólnej liczby skarg załatwionych (300) wyniósł w I półroczu 2024 r. – 15,00 % (w poprzedzającym półroczu - 10,15 %).

Szczegółowe opisy nieprawidłowości stwierdzonych w I półroczu 2024 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 **25** 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, MJO oraz spółek miejskich, 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 2024 r. **20**.

W I półroczu 2024 r. załatwiono 3 wnioski w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, 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 **167 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 2024 roku Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, który prowadzi rejestr petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa odnotował załatwienie **42 petycji** w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

W 31 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 11 - rozpatrzenie petycji nastąpiło przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO (bez udziału Wydziału Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK). Ponadto 1 petycja została przekazana do rozpatrzenia przez organ właściwy.