

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. Referat Skarg, Wniosków i Petycji zarejestrował wpływ:

- 429 skarg, z czego 129 skarg wpłynęło bezpośrednio do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez ówczesny Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, obecnie Wydział Organizacji i Nadzoru UMK,
- 1 wniosek, który bezpośrednio wpłynął do komórki organizacyjnej UMK i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez ówczesny Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, obecnie Wydział Organizacji i Nadzoru UMK,
- 224 pism o charakterze interwencyjnym,
- 52 petycji, z czego 13 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostało zgłoszonych do rejestru petycji prowadzonego przez ówczesny Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia (obecnie Wydział Organizacji i Nadzoru).

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

W II półroczu 2024 r. załatwiono ogółem 413 skarg (część skarg wpłynęła w I półroczu 2024 roku). Referat Skarg Wniosków i Petycji załatwił 285 skargi, natomiast 128 skarg zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO.

Okres (półrocze)	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024	II półrocze 2024
Ilość załatwionych skarg ogółem	283	321	317	325	300	413
Ilość skarg załatwionych przez ówczesny Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia	175	185	180	195	199	285

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (157) oraz MJO UMK (302) w II półroczu 2024 r. była wyższa niż w poprzednich okresach rozliczeniowych. Powyższą sytuacją wpisuje się w wieloletni trend występujący w tym zakresie, związany m.in. z łatwiejszym dostępem do Urzędu oraz możliwością wnoszenia skarg za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, jak również związany jest z wyborami samorządowymi oraz związanymi z tym zmianami, co skutkowało aktywnością skarżących w celu zapoznania nowych władz z ich sprawami. 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 (77 skarg).

Okres (półrocze)	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024	II półrocze 2024
Ilość skarg na UMK	133	144	129	129	128	157
Ilość skarg na MJO	200	175	212	234	187	302
Ilość skarg na spółki miejskie	5	0	2	2	10	6

W II półroczu 2024 r. stwierdzono łącznie **28 skarg zasadnych**.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w **7 przypadkach** odnotowano skargi zasadne związane z ich działalnością komórek organizacyjnych UMK.

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

Natomiast w **1 przypadku** odnotowano uchybienia w działalności spółki.

Skargi zasadne stwierdzono w:

- 3 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa,
- 3 przypadkach w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej,
- 5 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa,
- 3 przypadkach w działaniach ówczesnej jednostki Klimat-Energia-Gospodarka Wodna,
- 3 przypadkach w Zarządzie Transportu Publicznego,
- 1 przypadku w Zarządzie Infrastruktury Sportowej
- 1 przypadku w Miejskim Centrum Obsługi Oświaty,
- 1 przypadku w Domu Pomocy Społecznej przy ul. Łanowej 41,
- 1 przypadku w ówczesnym Wydziale Miejskiego Inżyniera Ruchu,
- 1 przypadku w Wydziale Ewidencji Pojazdów i Kierowców,
- 1 przypadku w Wydziale Architektury i Urbanistyki,
- 1 przypadku w Wydziale Obsługi Urzędu,
- 1 przypadku w ówczesnym Wydziale Kształtowania Środowiska,
- 2 przypadkach w Wydziale Organizacji i Nadzoru

W jednym przypadku odnotowano uchybienia w działalności spółki miejskiej (Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie)

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 2024 r. była **niższa** niż w poprzednich okresach rozliczeniowych.

Z kolei w przypadku MJO wartość ta była taka sama jak **I półroczu 2023 r.** i niższa niż w poprzednich okresach rozliczeniowych.

Odnotowana w II półroczu 2024 r. ilość skarg zasadnych ogółem była niższa w porównywaniu do 2 poprzednich półroczy. W szczególności jednak należy zwrócić uwagę na przekroczenie progu wskaźnika skarg zasadnych dotyczących miejskich jednostek organizacyjnych, którego wartość w okresie całorocznym przyjęto na poziomie 50. Powyższy wskaźnik w ujęciu całorocznym wyniósł 51 skarg zasadnych na MJO.

Okres (półrocze)	I półrocze 2022	II półrocze 2022	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024	II półrocze 2024
Ilość skarg zasadnych	36	43	33	33	45	28
Ilość skarg zasadnych na k.o. UMK	10	9	13	10	14	7
Ilość skarg zasadnych na MJO	25	34	20	24	31	20
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	1	0	0	0	1	1

Stosunek skarg uzasadnionych (28) do ogólnej liczby skarg załatwionych (413) wyniósł w II półroczu 2024 r. – 6,78 % (w poprzedzającym półroczu – 15,00 %).

Szczegółowe opisy nieprawidłowości stwierdzonych w II 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 **21** przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu, kierujący MJO oraz Spółek z własnej inicjatywy podejmowali działania systemowe poprzez m.in. wyciągnięcie konsekwencji służbowych 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, ówczesny 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 2024 r. – **7**.

W II półroczu 2024 r. załatwiono 2 wnioski w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, które zostały zgłoszone do prowadzonego przez ówczesny 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 **256 spraw o charakterze interwencyjnym**. W większości przypadków tego rodzaju sprawy dotyczyły zapytań, uwag, spostrzeżeń, próśb o pomoc, które nie miały charakteru skarg, wniosków, bądź petycji, a obowiązek udzielenia przez Urząd Miasta Krakowa wyjaśnień wynikała z ciężącego na organach administracji publicznej obowiązku należytego i wyczerpującego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych, które mogą mieć wpływ na ustalenie ich praw i obowiązków. Załatwianie tego rodzaju spraw następowało z reguły na udzieleniu zainteresowanym odpowiednich 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 2024 roku ówczesny Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK, który prowadzi rejestr petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa odnotował załatwienie 53 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 40 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 13 - rozpatrzenie petycji nastąpiło przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO (bez udziału ówczesnego Wydziału Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK).