

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2025 r. do 31 grudnia 2025 r. Referat Skarg, Wniosków i Petycji zarejestrował wpływ:

- 402 skarg, z czego 144 skargi wpłynęły bezpośrednio do innych komórek organizacyjnych UMK (KO) lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Organizacji i Nadzoru UMK,
- 7 wniosków, z czego 3 wnioski wpłynęły bezpośrednio do innych komórek organizacyjnych UMK (KO) lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Organizacji i Nadzoru UMK,
- 202 pisma o charakterze interwencyjnym,
- 61 petycji, z czego 12 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostały zgłoszone do rejestru petycji prowadzonego przez Wydział Organizacji i Nadzoru.

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

W II półroczu 2025 r. załatwiono ogółem 361 skarg (część skarg wpłynęła w I półroczu 2025 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 229 skarg, natomiast 132 skargi zgłoszone do rejestru skarg i wniosków zostało załatwionych przez inne KO lub MJO. Zaznaczyć należy, iż część skarg została pozostawiona bez rozpoznania jako m. in. anonimy, gdzie skarżący nie uzupełnili braków pomimo uprzednio wystosowanego wezwania w tym zakresie.

Okres (półrocze)	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024	II półrocze 2024	I półrocze 2025	II półrocze 2025
Ilość załatwionych skarg ogółem	317	325	300	413	329	361
Ilość skarg załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków	180	195	199	285	223	229

Ilość skarg związanych z działalnością KO UMK (157) była nieznacznie niższa, niż w I półroczu 2025 r. Natomiast w II półroczu 2025 r. odnotowano podobną ilość skarg związanych z działalnością MJO (267), w porównaniu do wartości z I półrocza 2025 r.

Przy tym należy zwrócić uwagę, że część skarg zawierała zarzuty dotyczące zarówno KO UMK, jak i MJO oraz Spółek.

W przypadku skarg dotyczących KO należy zwrócić uwagę na dużą ilość skarg dotyczących spraw związanych z realizacją zadań w sferze polityki społecznej, co związane jest z aktualnymi

wydarzeniami polityczno-społecznymi, jak również z zagadnieniami związanymi z realizowanymi inwestycjami (organizacja ruchu, pozwolenia na budowę, planowanie przestrzenne).

W przypadku skarg dotyczących MJO wskazania wymaga, że najwięcej skarg dotyczyło działalności Straży Miejskiej Miasta Krakowa (67 skarg), co bez wątplenia wiąże się z charakterem zadań realizowanych przez jednostkę w zakresie bezpieczeństwa publicznego oraz koniecznością egzekwowania przepisów. Ponadto każdorazowo odnotowuje się dużą ilość skarg związanych z zarządzaniem drogami, a w szczególności związanych z obsługą Obszaru Płatnego Parkowania i poborem opłat – Zarząd Dróg Miasta Krakowa. Realizacja zadań w powyższym zakresie wiąże się z koniecznością egzekwowania obowiązków wynikających z przepisów, co przedkłada się na zwiększoną ilość konfliktów w powyższym zakresie, a tym samym skarg kierowanych na działania tej jednostki. Odnotowania wymaga również kwestia skarg na wydawane przez zarządcę drogi zezwolenia na dojazd pojazdów przekraczających dopuszczalny tonaż do realizowanych inwestycji.

Okres (półrocze)	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024	II półrocze 2024	I półrocze 2025	II półrocze 2025
Ilość skarg na KO	129	129	128	157	166	157
Ilość skarg na MJO	212	234	187	302	261	267
Ilość skarg na spółki miejskie	2	2	10	6	9	17

W II półroczu 2025 r. stwierdzono łącznie **30 skarg zasadnych**.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności KO UMK oraz MJO, w **13 przypadkach odnotowano skargi zasadne dotyczące działalności KO UMK**. Z kolei, w **17 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO**.

Skargi zasadne stwierdzono w:

- 7 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa,
- 3 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa,
- 3 przypadkach w Biurze Architekta Miasta,
- 3 przypadkach w Zarządzie Zieleni Miejskiej,
- 2 przypadkach w Wydziale Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury,
- 2 przypadkach w Miejskim Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności,
- 1 przypadku w Zarządzie Transportu Publicznego,

- 1 przypadku w Miejskim Centrum Opieki w Krakowie,
- 1 przypadku w Domu Pomocy Społecznej ul. Helclów 2,
- 1 przypadku w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej,
- 1 przypadku w Wydziale Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego,
- 1 przypadku w Wydziale Spraw Administracyjnych,
- 1 przypadku w Wydziale Geodezji,
- 1 przypadku w Wydziale Ewidencji Pojazdów i Kierowców,
- 1 przypadku w Wydziale Architektury i Urbanistyki,
- 1 przypadku w Wydziale Podatków i Opłat.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności KO UMK, MJO oraz spółek miejskich, ilość skarg związanych z działalnością UMK w II półroczu 2025 r. była **wyższa** niż w 2 poprzednich okresach rozliczeniowych, a jednocześnie porównywalna z ilością skarg zasadnych odnotowanych w I półroczu 2024 r. i I półroczu 2023 r.

Zwrócić przy tym w szczególności należy uwagę na odnotowane w II półroczu 2025 r. 3 uzasadnione skargi na Biuro Architekta Miasta, które dotyczyły przewlekłego załatwiania spraw przez Biuro. Z przedstawionych przez Dyrektora Biura informacji wynika, że wpływ na to miały występujące problemy kadrowe. Podjęte w tym zakresie działania dają nadzieję na poprawę powyższego wskaźnika w nadchodzącym półroczu. Odnotowano również po 2 skargi uzasadnione na działania Wydziału Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury oraz Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności. W pozostałych przypadkach odnotowano po 1 skardze na KO UMK.

Z kolei, w przypadku skarg uzasadnionych MJO odnotowania wymaga fakt, że wartość ta była niższa niż w 5 poprzednich półroczach.

Odnotowana w II półroczu 2025 r. ilość skarg zasadnych była porównywalna do poprzednich okresów rozliczeniowych, poza I półroczem 2024 r., kiedy odnotowano zwiększoną ilość skarg zasadnych.

Okres (półrocze)	I półrocze 2023	II półrocze 2023	I półrocze 2024	II półrocze 2024	I półrocze 2025	II półrocze 2025
Ilość skarg zasadnych	33	33	45	28	28	30
Ilość skarg zasadnych na KO	13	10	14	7	6	13

Ilość skarg zasadnych na MJO	20	24	31	20	21	17
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	0	0	1	1	1	0

Stosunek skarg uzasadnionych (30) do ogólnej liczby skarg załatwionych 361 wyniósł w II półroczu 2025 r. 8,31% (w poprzedzającym półroczu - 8,51%).

W zakresie skarg zasadnych wskazać należy, że w 22 przypadkach dyrektorzy KO, MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania reaktywne poprzez m.in. wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień.

W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu poszczególnych KO UMK, MJO, jeżeli osoby kierujące nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, OR przygotowywał pisma zobowiązujące ich do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących.

Takich wystąpień przygotowano 8 w II półroczu 2025 r.

W II półroczu 2025 r. załatwiono 7 wniosków w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, z czego 3 zostały zgłoszone do prowadzonego przez OR rejestru skarg i wniosków i pozostały przedmiotem rozpatrzenia bez udziału Referatu Skarg i Wniosków.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również **176 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 UMK 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 polegało z reguły na udzieleniu zainteresowanym odpowiednich wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie KO UMK/MJO lub informowaniu zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą podległą PMK, do których należy kierować odrębne wystąpienia. Zaznaczyć należy, iż część pism o charakterze interwencyjnym zostało pozostawione bez rozpoznania jako m. in. anonimy, gdzie interweniujący nie uzupełnili braków pomimo uprzednio wystosowanego wezwania w tym zakresie.

Ponadto w II półroczu 2025 r. OR, który prowadził rejestr petycji kierowanych do Prezydenta Miasta Krakowa, odnotował załatwienie 59 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 49 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 10 - rozpatrzenie petycji nastąpiło przez inną KO UMK lub MJO (bez udziału OR).