

W ramach Biura Kontroli Wewnętrznej skargi, wnioski i interwencje rozpatrywane były przez Referat Skarg i Wniosków Biura Kontroli Wewnętrznej, składający się z 5 pracowników i kierownika. Zadanie BK/01 Rozpatrywanie skarg i wniosków realizowane było poprzez wykonywanie następujących działań:

1. Przyjmowanie skarg, interwencji i wniosków, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych podległych Miastu Kraków.

Pracownicy referatu przyjmują na bieżąco wszystkie osoby, mające zamiar złożyć skargę. Osobom tym udzielana jest doraźna pomoc i porady w zakresie przedstawianych problemów. W III kwartale 2009 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli w bezpośrednich kontaktach 110 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas takich bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 18 skarg i interwencji.

2. Prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków.

W centralnym rejestrze skarg i wniosków ewidencjonowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta Krakowa, jak również interwencje rozpatrywane przez Biuro Kontroli Wewnętrznej. Wpisy w rejestrze obejmują także sposób załatwienia spraw.

W okresie od 1 lipca do 30 września 2009 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 288 skarg, z czego 92 skargi wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 91 interwencji;
- 2 wniosków.

3. Prowadzenie postępowań wyjaśniających oraz przygotowywanie projektów odpowiedzi na wpływające skargi, wnioski i interwencje.

W III kwartale 2009 r. rozpatrzono 289 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale bieżącego roku). 166 skarg rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 27 skarg przekazano do rozpatrzenia innym komórkom UMK jako skargi złożone w toku postępowania lub skargi na pracowników, bądź też przekazano innym organom do rozpatrzenia według właściwości. 96 skarg zostało zgłoszonych i rozpatrzonych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w tym okresie, nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do II kwartału 2009 roku ilość skarg rozpatrzonych w III kwartale br. znacznie wzrosła (odpowiednio: 249 i 289 skarg). Inaczej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym, w którym wzrost ilości skarg był w całości udziałem skarg na MJO, w III kwartale br. niemal cały wzrost odnosi się do skarg na UMK. Odnotowano bowiem o 32 skargi na UMK więcej niż w II kwartale 2009 r. i o 4 skargi więcej na MJO. Analiza długookresowa linii trendu skarg ogółem, przedstawionej na wykresie stanowiącym załącznik nr 1 (kolor żółty) wskazuje na znaczny wzrost ilości skarg w bieżącym roku. Po dokonaniu podziału skarg ogółem na dotyczące UMK i MJO można zaobserwować, iż w przypadku skarg dotyczących UMK trend oscyluje w granicach 80-100 skarg na kwartał, zaś w przypadku MJO – jest wyraźnie rosnący (załącznik nr 2).

W III kwartale 2009 r. zmniejszyła się ilość skarg uzasadnionych – o 5, przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zwiększyła się o 4 skargi (z 13 skarg zasadnych w II kwartale 2009 r. do 17 w III kwartale), natomiast ilość takich skarg na MJO spadła o 9 (z 16 do 7). Stosunek skarg uzasadnionych (24) do ich ogólnej liczby (289) wyniósł w III kwartale 2009 r. 8,3% (w poprzednim kwartale – 11,6%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 15,0%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 4,3%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem wskazuje na niewielką tendencję wzrostową (załącznik nr 3). Linia trendu skarg uzasadnionych na UMK jest wzrostowa, zaś na MJO oscyluje w granicach 10-12 skarg (załącznik nr 4).

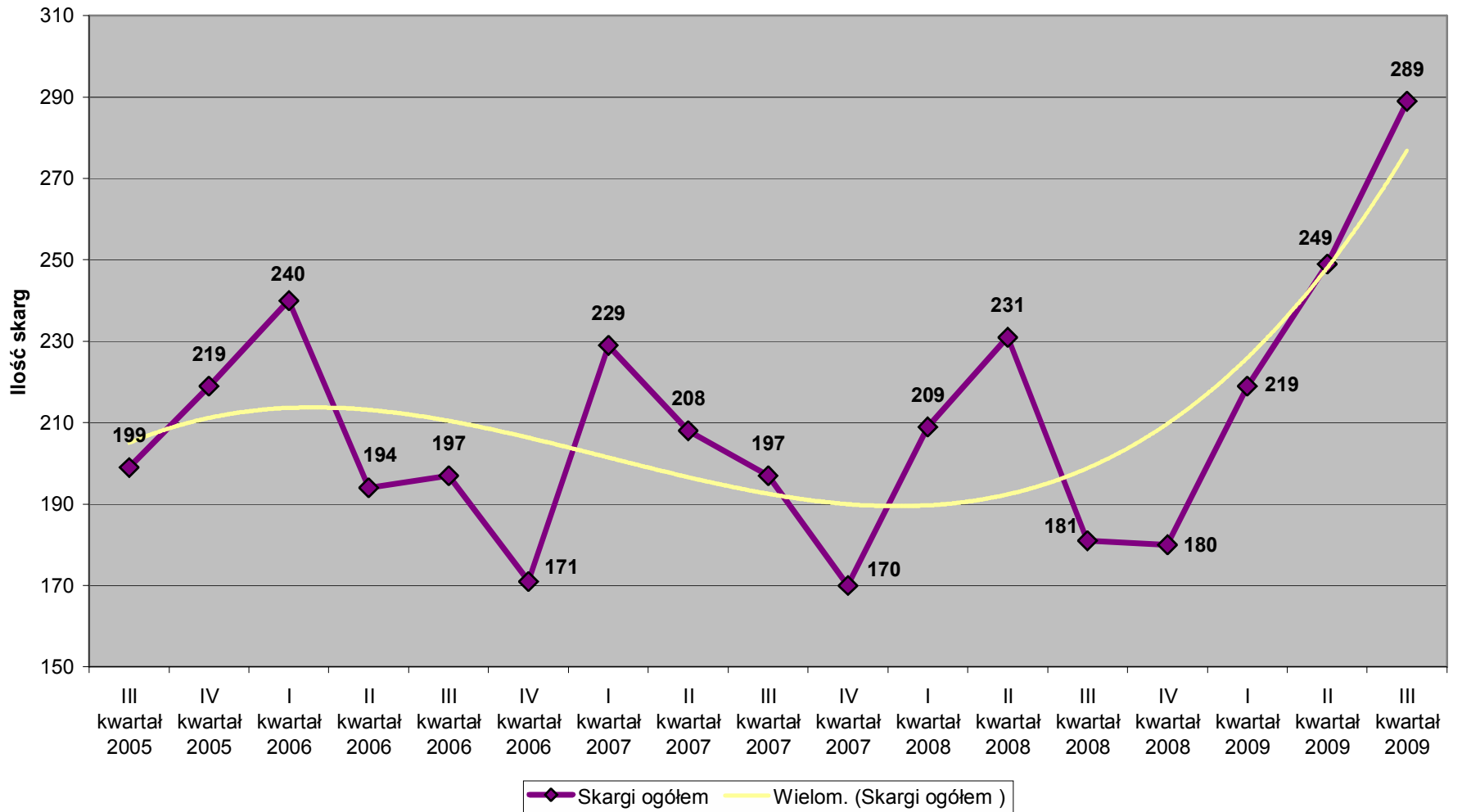
Biorąc pod uwagę ogół skarg uzasadnionych w III kwartale br. należy stwierdzić, że większość skarg (13) dotyczyło przewlekłości w postępowaniu, zwłoki w podejmowaniu działań oraz braku odpowiedzi na pisma. Dodatkowo w 4 sprawach ujawniono uchybienia w zakresie obiegu korespondencji, a w 3 przypadkach nieprawidłowości polegające na udzielaniu niezgodnych z prawdą informacji lub żądano przedłożenia dokumentów bez podstawy prawnej.

W przypadku skarg zgłaszanych do Biura Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK czy też jednostki organizacyjne Gminy, Dyrektorzy niejednokrotnie z własnej inicjatywy wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 13 sprawach. W sytuacjach stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, Biuro Kontroli Wewnętrznej przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów do podjęcia działań naprawczych, zwiększenia nadzoru nad podległymi pracownikami, pouczenia ich, a w przypadkach rażących naruszeń – wystąpienia o wyciągnięcie konsekwencji służbowych. Takich wystąpień dyscyplinujących przygotowano w III kwartale 2009 r. 13, w tym 3-krotnie występowano do Dyrektorów o podjęcie dodatkowych działań, uznając, że podjęte przez nich do tej pory kroki są niewystarczające.

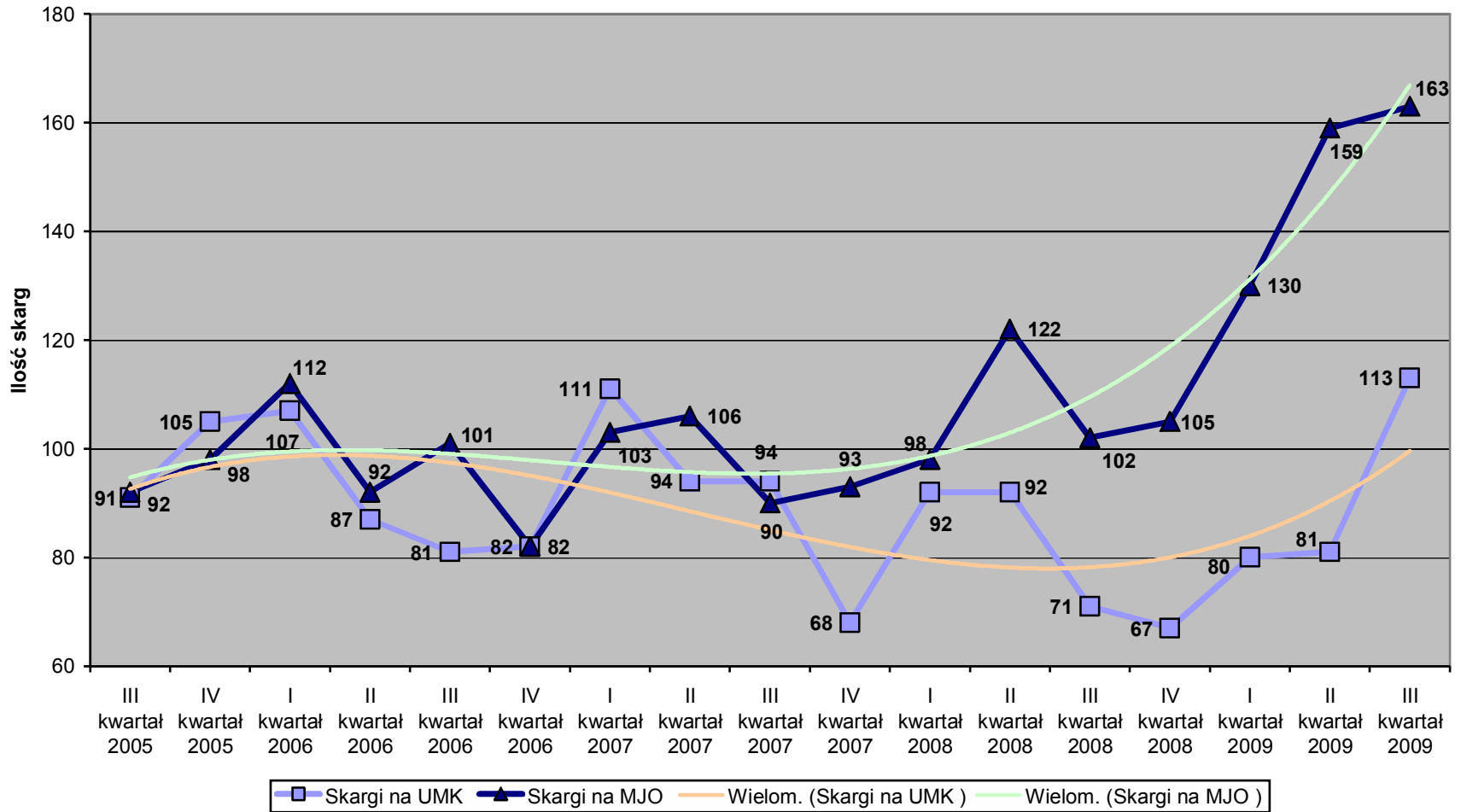
W III kwartale 2009 r. rozpoznano również 113 interwencji (w poprzednim kwartale – 104) i jeden wniosek. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 21 spraw, które Przewodnicząca Rady Miasta Krakowa przekazała do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami, jak również przygotowano wyjaśnienia w sprawie: 2 interpelacji radnych Rady Miasta Krakowa, 1 zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich, 2 spraw poruszonych przez Rzecznika Praw Dziecka oraz 1 przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

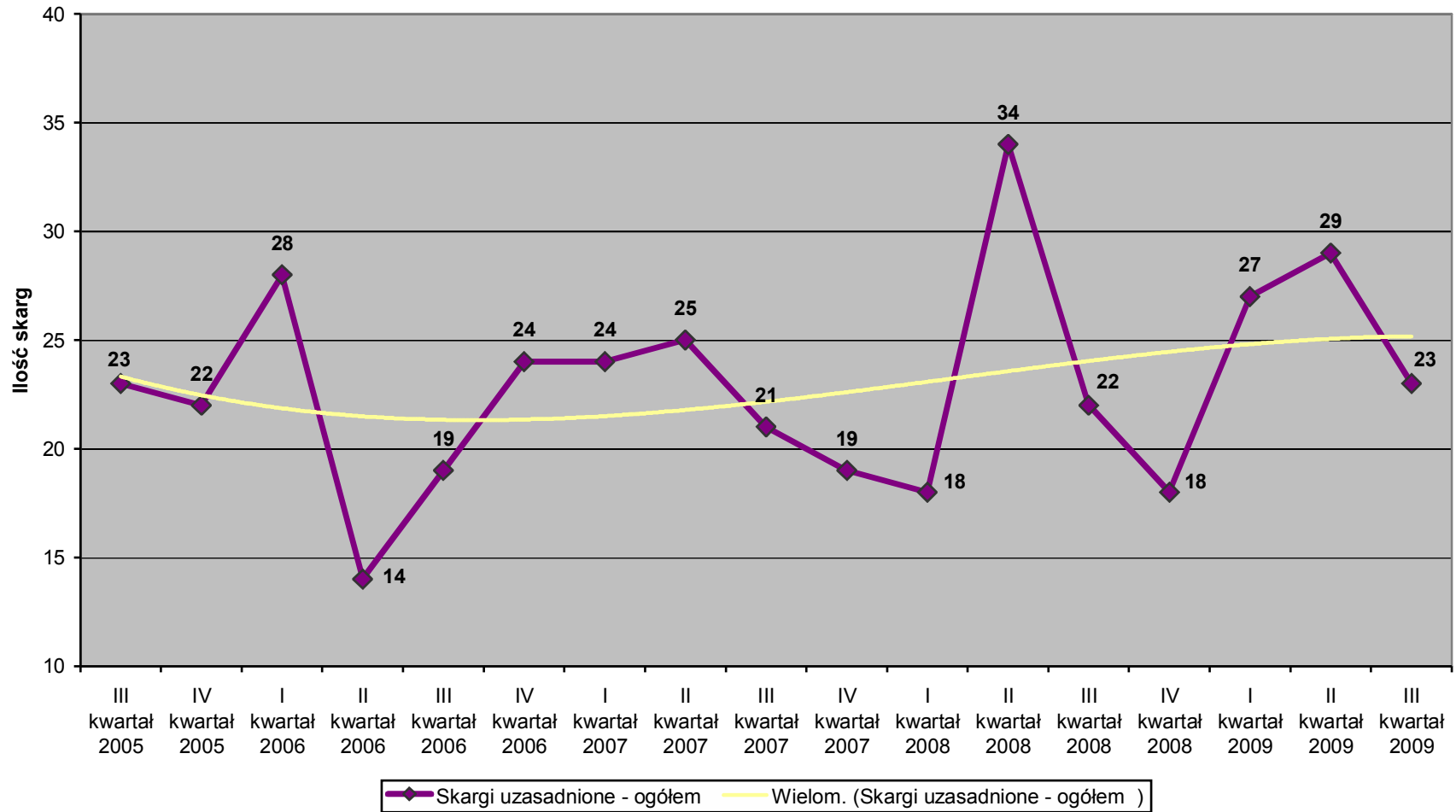
Skargi ogółem - trend



Skargi ogółem w rozbiciu na UMK i MJO - trendy



Skargi uzasadnione - trend



Skargi uzasadnione w rozbiściu na UMK i MJO - trendy

