

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 IV kwartale 2009 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli w bezpośrednich kontaktach 80 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas takich bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 14 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 października do 31 grudnia 2009 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 310 skarg, z czego 95 skarg wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 104 interwencji;
- 1 wniosku.

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

W IV kwartale 2009 r. rozpatrzono 320 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale ubiegłego roku). 212 skarg rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 14 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. 94 skargi zostały zgłoszone i rozpatrzone przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w tym okresie, nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do III kwartału 2009 roku ilość skarg rozpatrzonych w IV kwartale ubiegłego roku wzrosła (odpowiednio: 289 i 320 skarg). Odnosząc dane z kwartału, którego dotyczy niniejsze sprawozdanie, do średnich danych kwartalnych z poprzednich lat obserwujemy znaczny wzrost ilości skarg ogółem, z poziomu 170-230 skarg kwartalnie w latach ubiegłych do 250-320 skarg w ostatnich trzech kwartałach. Wyraźnie obrazuje to długookresowa linia trendu skarg ogółem, przedstawiona na wykresie stanowiącym załącznik nr 1 (kolor żółty). Inaczej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym, w którym wzrost ilości skarg był w całości udziałem skarg na UMK, w IV kwartale ubiegłego roku cały wzrost odnosi się do skarg na MJO (załącznik nr 2). Rozpoznano bowiem o 29 skarg na MJO więcej niż w III kwartale 2009 r. i o 4 skargi mniej na UMK. Można zaobserwować, iż w przypadku

skarg dotyczących UMK trend jest lekko wzrostowy w ostatnim półroczu, zaś w przypadku MJO – jest wyraźnie rosnący w ciągu całego ubiegłego roku.

Odnotowano ponadto 19 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego lub nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków.

W IV kwartale 2009 r. zwiększyła się ilość skarg uzasadnionych – o 4, przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zmniejszyła się o 4 skargi (z 16 skarg zasadnych w III kwartale 2009 r. do 12 w IV kwartale), natomiast ilość takich skarg na MJO wzrosła o 10 (z 7 do 17). Stosunek skarg uzasadnionych (29) do ich ogólnej liczby (320) wyniósł w IV kwartale 2009 r. 9% (w poprzednim kwartale – 8,3%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 10,4%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 8,8%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem wskazuje na niewielką tendencję wzrostową (załącznik nr 3). Linia trendu skarg uzasadnionych na UMK jest lekko wzrostowa, podobnie jak w przypadku skarg uzasadnionych na MJO (załącznik nr 4).

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 14 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 IV kwartale 2009 r. 13. W ramach sprawowanego nadzoru nad placówkami oświatowymi Dyrektor Wydziału Edukacji podjął stosowne działania w stosunku do Dyrektorów 2 szkół podstawowych, w których działaniu stwierdzono nieprawidłowości.

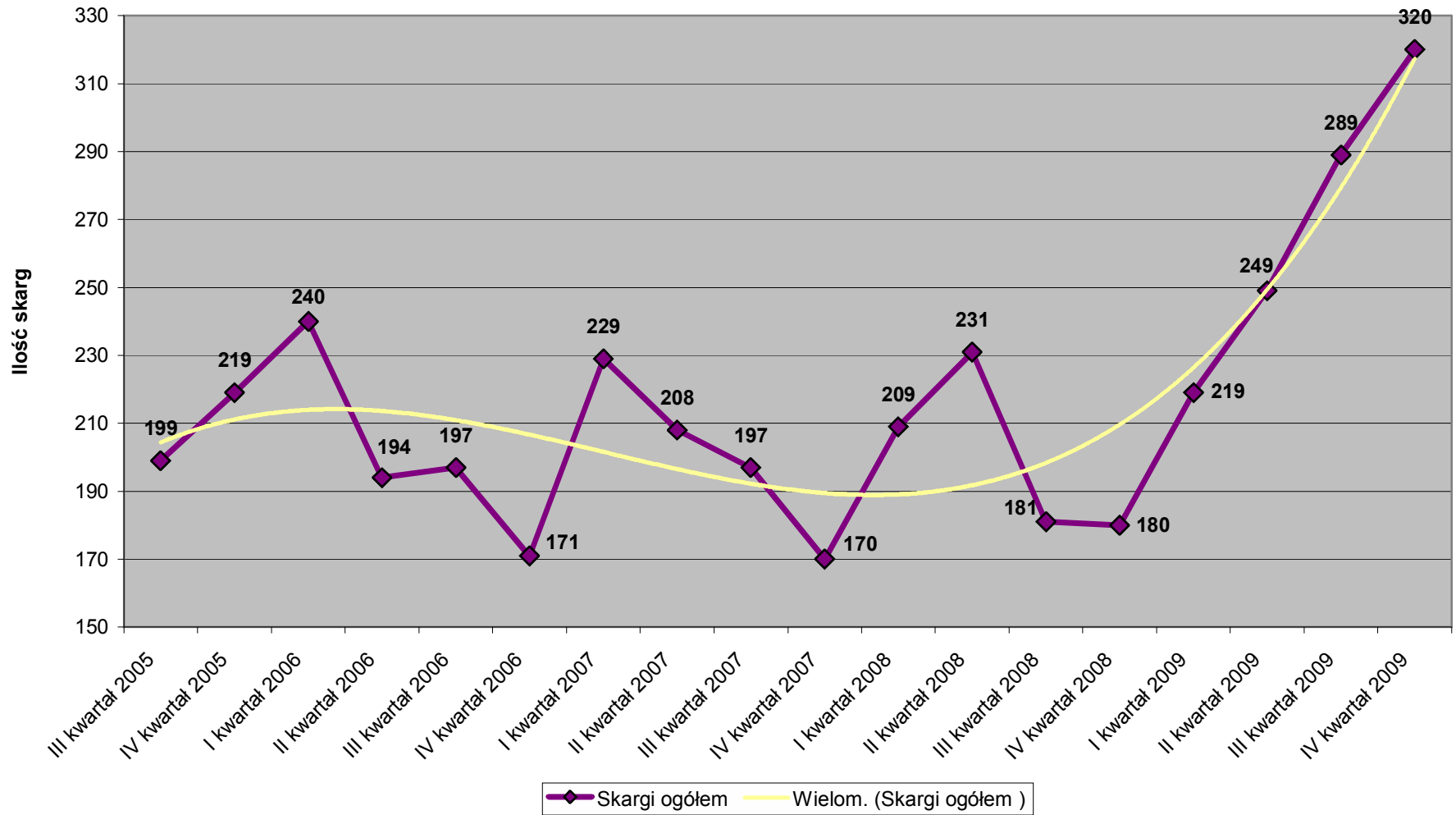
W IV kwartale 2009 r. rozpoznano również 100 interwencji (w poprzednim kwartale – 113) i 2 wnioski. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 22 sprawy, które Przewodnicząca Rady Miasta Krakowa przekazała do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami, jak również przygotowano wyjaśnienia w sprawie: 3 zapytań Rzecznika Praw Obywatelskich, 2 spraw poruszonych przez Rzecznika Praw Dziecka oraz 1 przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

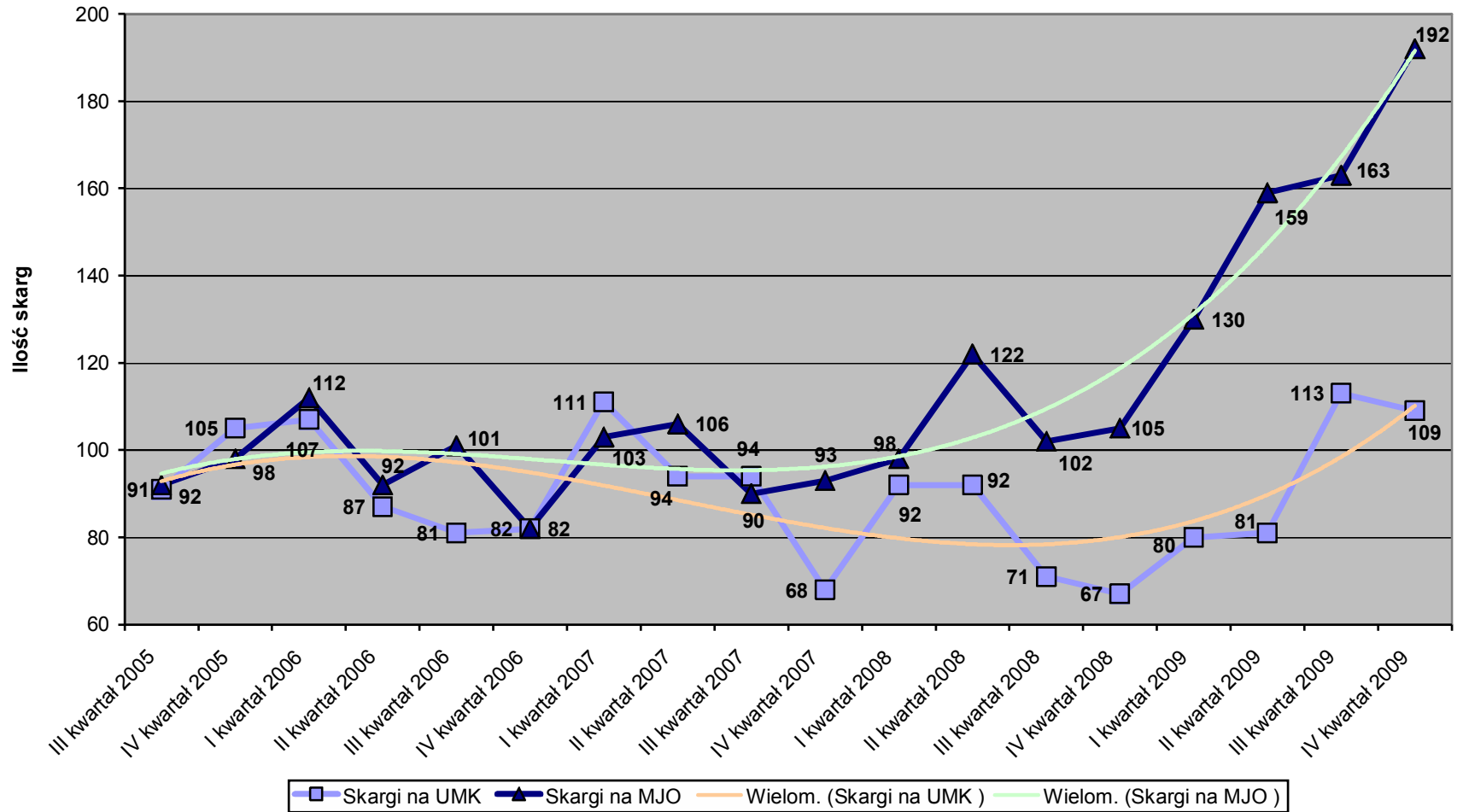
#### Załączniki:

- Tabela i wykresy wymienione w treści sprawozdania.

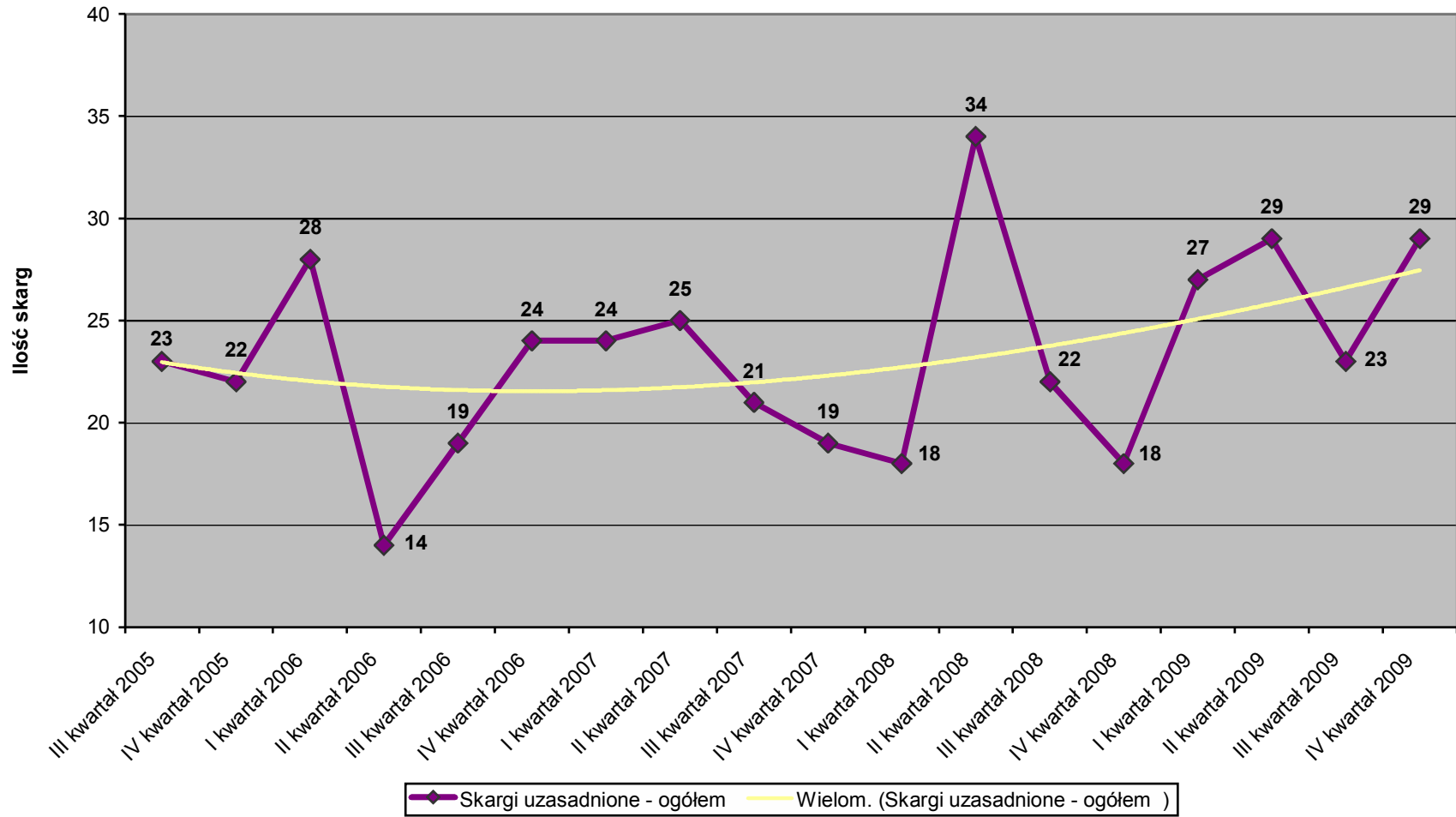
### Skargi ogółem - trend



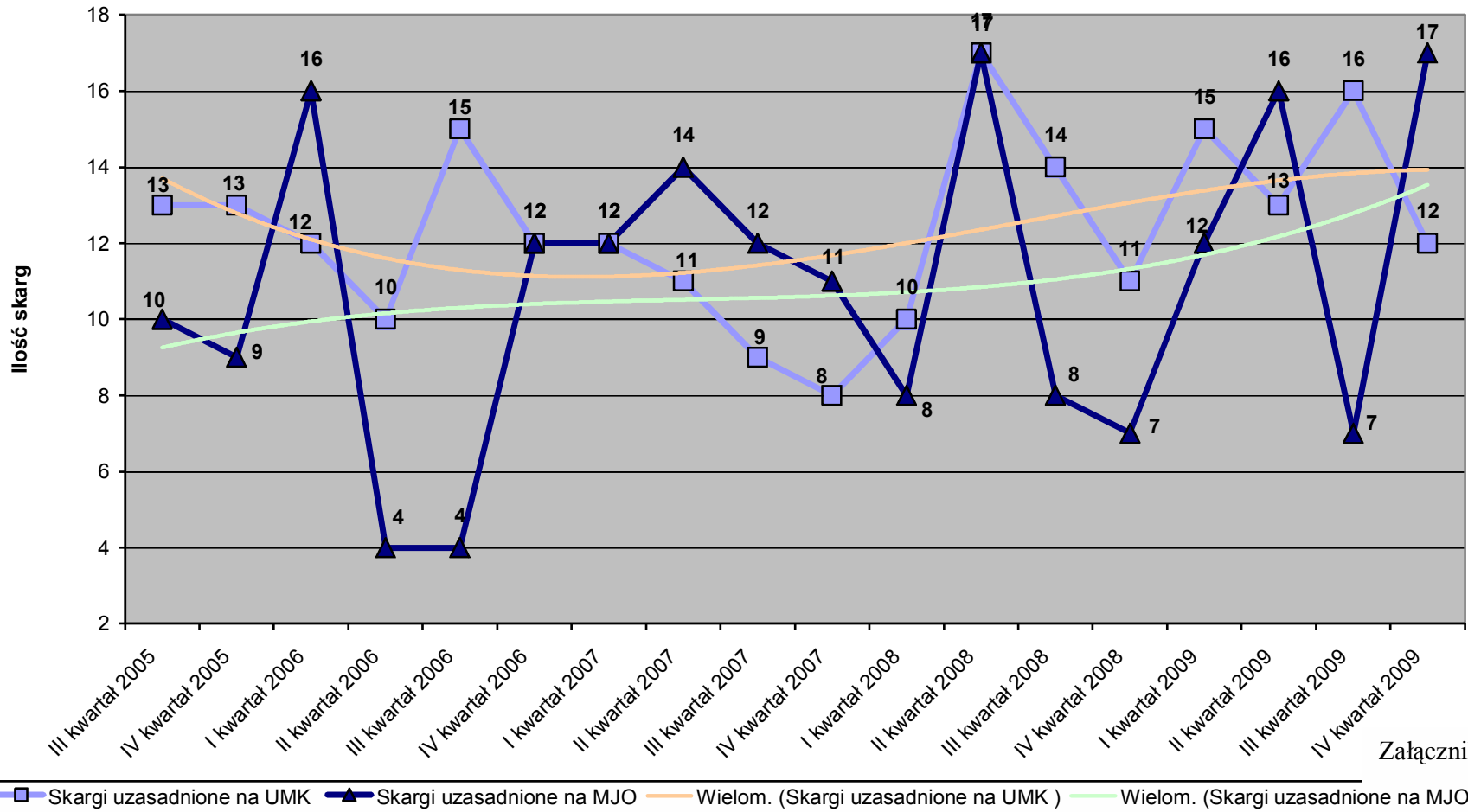
Skargi ogółem w rozbiciu na UMK i MJO - trendy



Skargi uzasadnione - trend



Skargi uzasadnione w rozbiściu na UMK i MJO - trendy



Załącznik nr 17