

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 II kwartale 2010 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli w bezpośrednich kontaktach 64 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas takich bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 7 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 kwietnia do 30 czerwca 2010 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 273 skarg, z czego 78 skarg wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 82 interwencji;
- 1 wniosku.

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

W II kwartale 2010 r. rozpoznano 274 skargi (część skarg wpłynęła w I kwartale bieżącego roku). 178 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. 82 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 I kwartału 2010 roku ilość skarg rozpatrzonych w II kwartale pozostała mniej więcej na tym samym poziomie, tj. odpowiednio: 276 i 274 skargi (załącznik nr 1). Również porównanie danych z tych okresów w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO pozwala na stwierdzenie, że ilości te nie uległy większym zmianom: odnotowano jedną skargę więcej na MJO i cztery skargi więcej na UMK (załącznik nr 2). W obu przypadkach można zaobserwować jednak wzrostowe tendencje ilości skarg w ostatnim okresie.

Odnotowano ponadto 10 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego lub nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

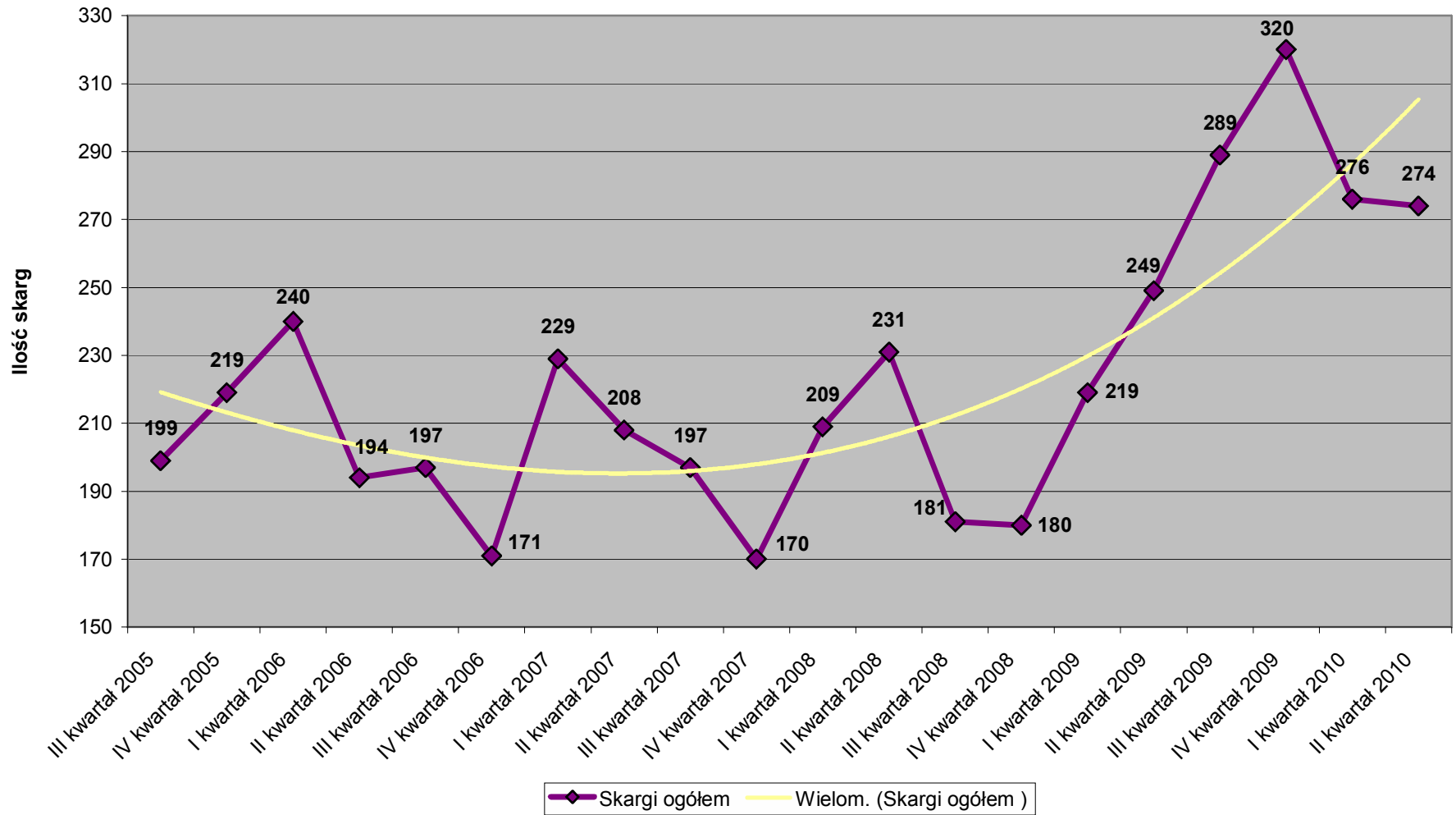
W II kwartale 2010 r. ilość skarg uzasadnionych ponownie zmniejszyła się (o 3 skargi), kontynuując tendencję z poprzedniego kwartału, przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zwiększyła się o 2 skargi (z 7 skarg zasadnych w I kwartale 2010 r. do 9 w II kwartale 2010 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO spadła aż o 1/3 (z 15 do 10). Stosunek skarg uzasadnionych (19) do ich ogólnej liczby (274) wyniósł w II kwartale 2010 r. 6,9% (w poprzednim kwartale – 8%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 9,4%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 5,9%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem jest od roku lekko spadkowa (załącznik nr 3). Linia trendu skarg uzasadnionych na UMK jest w okresie ostatniego roku spadkowa, natomiast w przypadku skarg uzasadnionych na MJO nieznacznie acz systematycznie rośnie (załącznik nr 4).

W przypadku skarg zgłaszanych do Biura Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK czy też jednostki organizacyjne Gminy, Dyrektorzy najczęściej z własnej inicjatywy wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 8 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 II kwartale 2010 r. 10. W ramach sprawowanego nadzoru nad placówkami oświatowymi Dyrektor Wydziału Edukacji wyciągnął konsekwencje służbowe w stosunku do dyrektora jednej placówki, w której działaniu stwierdzono nieprawidłowości. Ponadto, w związku z ujawnionymi uchybieniami w działaniu jednej ze spółek miejskich stosowne pismo przesłano do Prezesa Zarządu tej spółki.

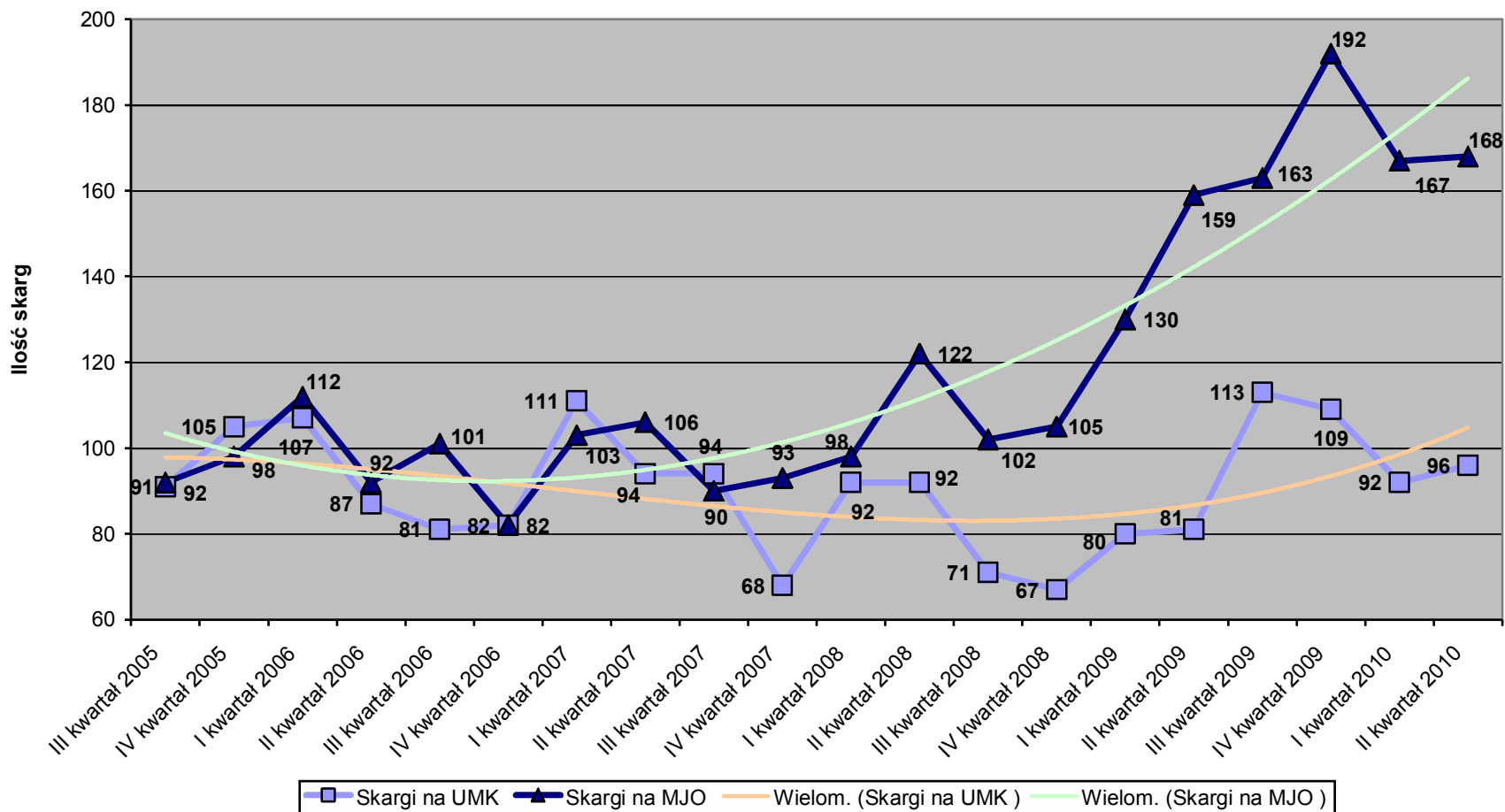
W II kwartale 2010 r. rozpoznano również 77 interwencji (w poprzednim kwartale – 73) i 1 wniosek. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 34 sprawy, które Przewodniczący Rady Miasta Krakowa przekazał do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami, jak również przygotowano wyjaśnienia w sprawie: 3 zapytań Rzecznika Praw Obywatelskich oraz 1 sprawy poruszonej przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

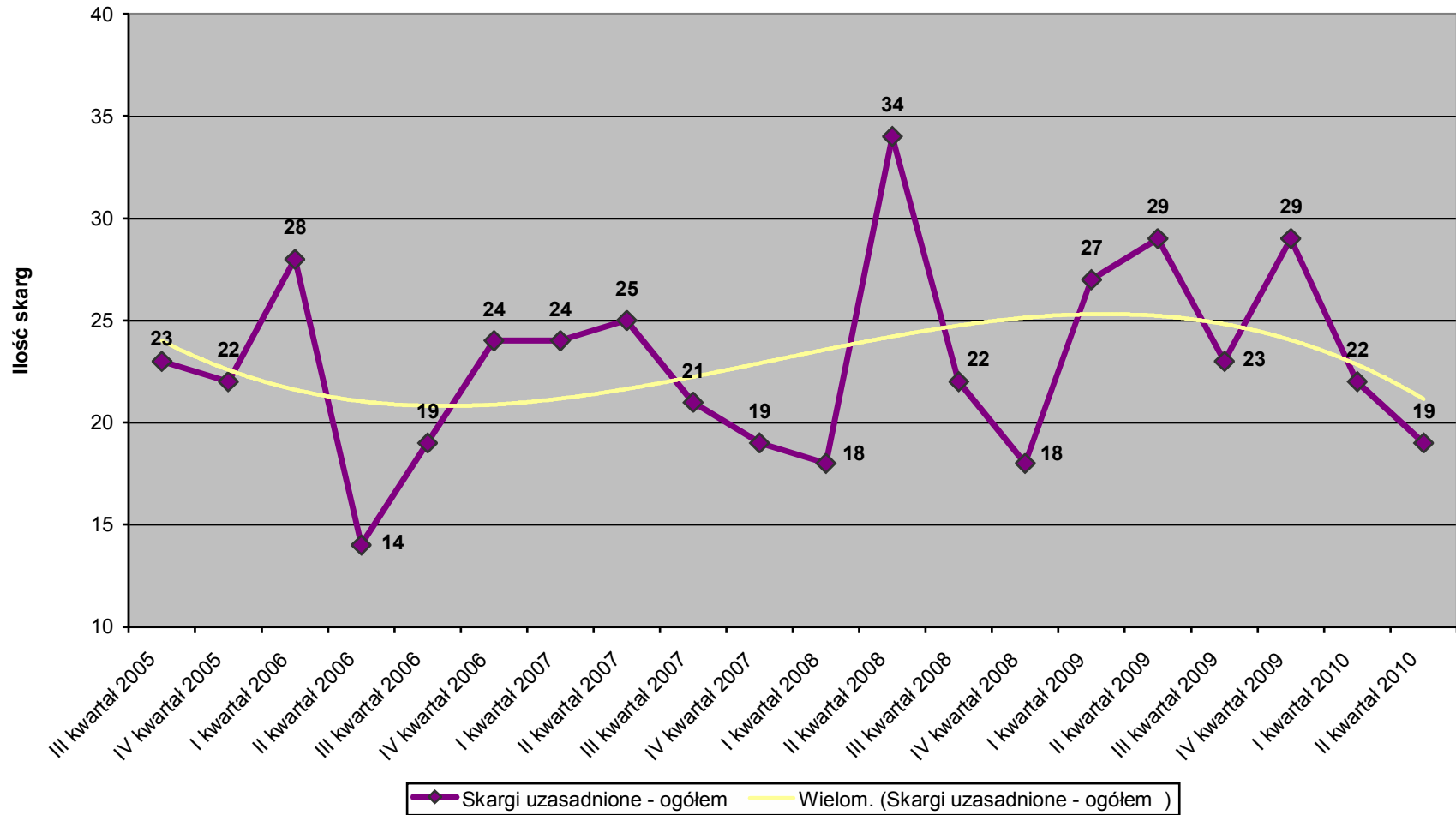
Skargi rozpoznane ogółem - trend



Skargi rozpatrzone w rozbiciu na UMK i MJO - trendy
 (bez skarg na spółki miejskie, PINB i nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)



Skargi rozpatrzone uzasadnione - trend



Skargi rozpatrzone uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy

