

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 2010 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 72 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 15 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 i miejskich jednostek organizacyjnych, jak również interwencje rozpatrywane przez Biuro Kontroli Wewnętrznej. Wpisy w rejestrze obejmują także sposób załatwienia spraw.

W okresie od 1 lipca do 30 września 2010 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 255 skarg, z czego 54 skarg wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 90 interwencji;
- 1 wniosku.

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

W III kwartale 2010 r. rozpoznano 266 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale bieżącego roku). 190 skarg rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 18 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. 58 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 2010 roku ilość skarg rozpatrzonych w III kwartale nieznacznie spadła, tj. odpowiednio: 274 i 264 skargi (załącznik nr 1). Porównanie danych z tych okresów w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO pozwala na stwierdzenie, że ilości te w przypadku UMK pozostały na tym samym poziomie, zaś w przypadku MJO zmniejszyły się: odnotowano jedną skargę więcej na UMK i czternaście skarg mniej na MJO (załącznik nr 2). W obu przypadkach można zaobserwować jednak wzrostowe tendencje ilości skarg w ostatnim okresie.

Odnotowano ponadto 13 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego lub nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W III kwartale 2010 r. ilość skarg uzasadnionych ogółem pozostała na mniej więcej tym samym poziomie (wzrost o 3 skargi), przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydział UMK była mniejsza o 1 skargę (9 skarg zasadnych w II kwartale 2010 r. i 8 w III kwartale 2010 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO była większa o 3 skargi (odpowiednio: 10 i 13). Stosunek skarg uzasadnionych (21) do ich ogólnej liczby (264) wyniósł w III kwartale 2010 r. 7,9% (w poprzednim kwartale – 6,9%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 8,2%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 8,4%. 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, lecz systematycznie rośnie (załącznik nr 4).

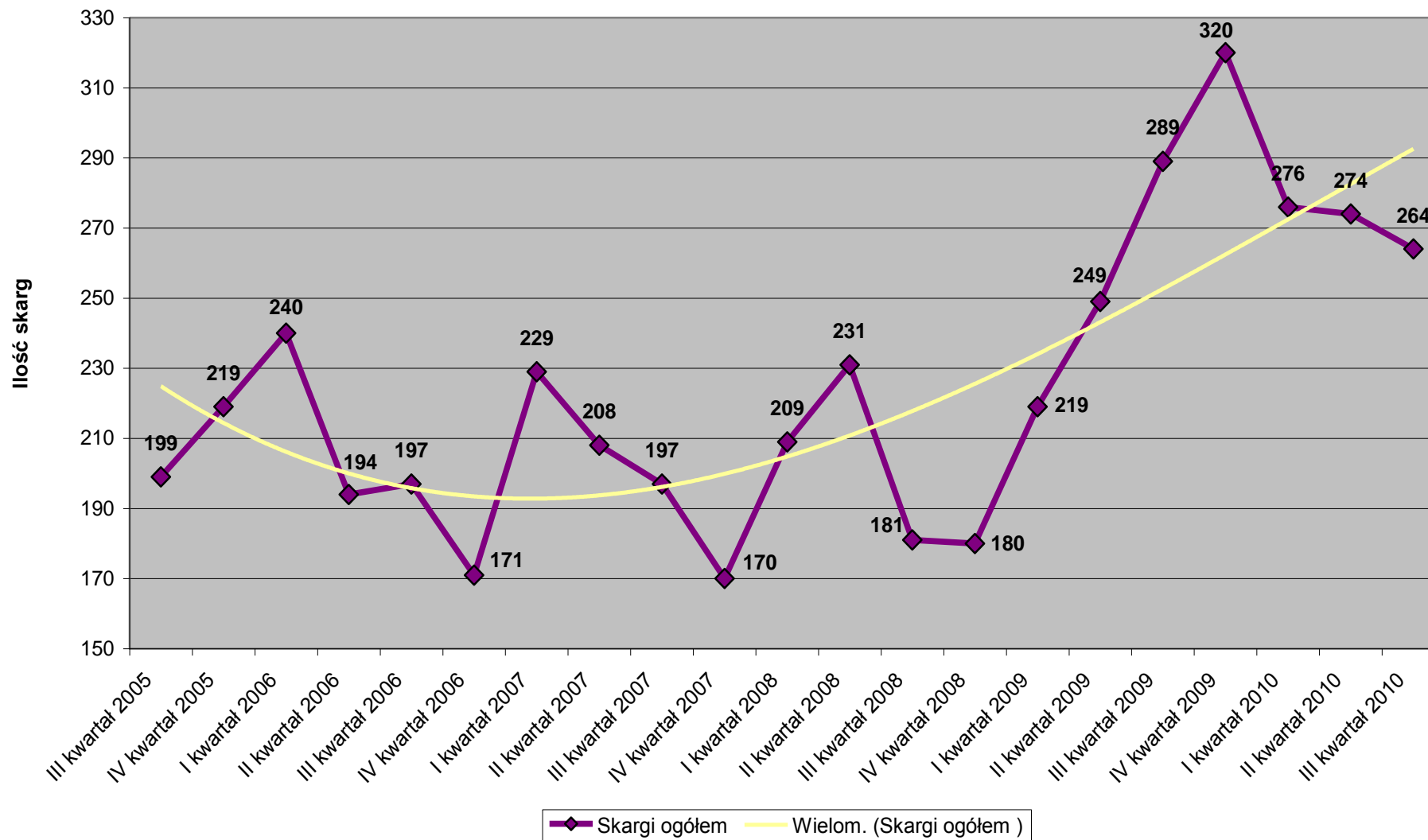
W przypadku skarg zgłaszanych do Biura Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK czy też jednostki organizacyjne Gminy, Dyrektorzy najczęściej z własnej inicjatywy wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 10 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 2010 r. sześć. W ramach sprawowanego nadzoru Dyrektorzy Wydziału Edukacji, Biura ds. Ochrony Zdrowia oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej podejmowali stosowne działania dyscyplinujące.

W III kwartale 2010 r. rozpoznano również 85 interwencji (w poprzednim kwartale – 77). 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.

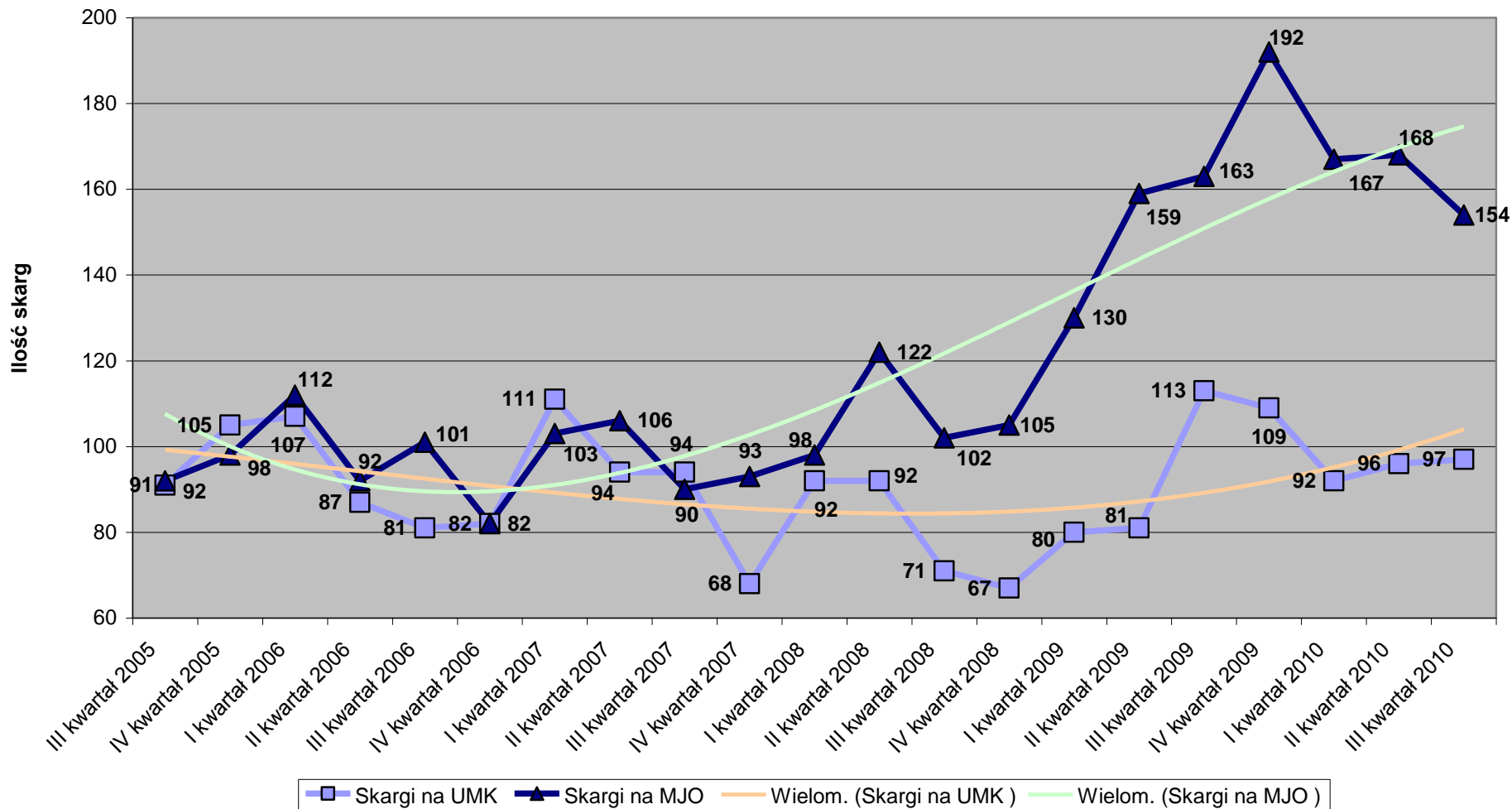
W analizowanym okresie rozpoznano ponadto 1 wniosek.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 30 spraw, które Przewodniczący Rady Miasta Krakowa przekazał do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami, jak również przygotowano wyjaśnienia w sprawie jednej interpelacji radnego Rady Miasta Krakowa.

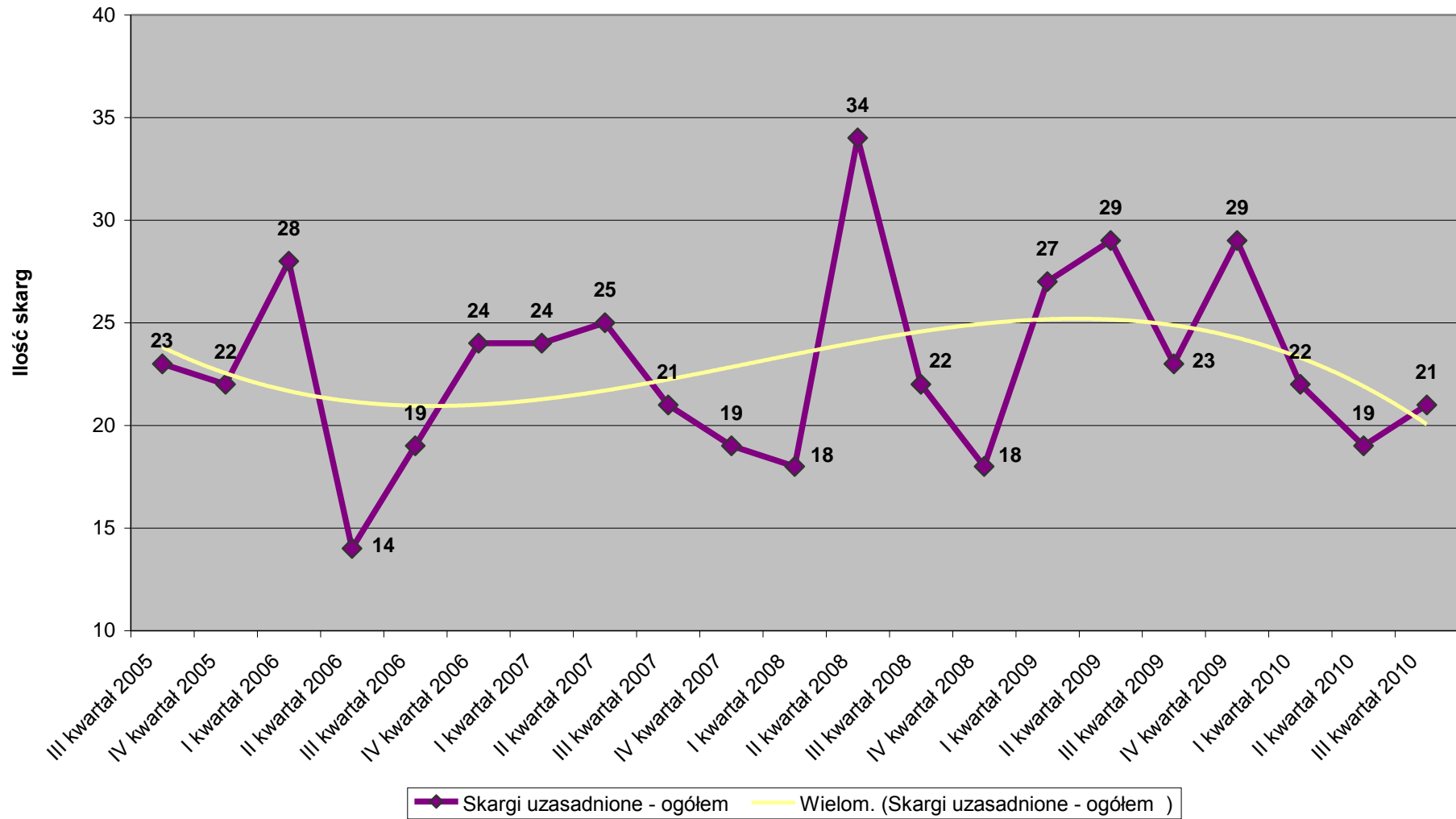
### Skargi rozpoznane ogółem - trend



**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

