

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 2010 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 45 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 13 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 października do 31 grudnia 2010 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 220 skarg, z czego 51 skarg wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 98 interwencji;
- 2 wniosków.

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

W IV kwartale 2010 r. rozpoznano 233 skargi (część skarg wpłynęła w III kwartale bieżącego roku). 175 skarg rozpatrzył Referat Skarg i Wniosków, a 13 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. 45 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 III kwartału 2010 roku ilość skarg rozpatrzonych w IV kwartale spadła, tj. odpowiednio: 264 i 233 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 zmniejszyły się nieznacznie, zaś w przypadku MJO zmniejszyły się zdecydowanie: odnotowano 5 skarg mniej na UMK i 26 skarg mniej na MJO (załącznik nr 2). W przypadku UMK liczba skarg utrzymuje się na tym samym poziomie, a w przypadku MJO, po dużym wzroście na przełomie roku 2009/2010 w ostatnich kwartałach nastąpił spadek.

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

W IV kwartale 2010 r. ilość skarg uzasadnionych ogółem zmniejszyła się (spadek o 4 skargi), przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK była mniejsza o 2 skargi (8 skarg zasadnych w III kwartale 2010 r. i 6 w IV kwartale 2010 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO była również mniejsza o 2 skargi (odpowiednio: 13 i 11). Stosunek skarg uzasadnionych (17) do ich ogólnej liczby (233) wyniósł w IV kwartale 2010 r. 7,3% (w poprzednim kwartale – 7,9%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 6,5%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 8,6%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem jest spadkowa (załącznik nr 3). Linia trendu skarg uzasadnionych na UMK jest spadkowa, natomiast w przypadku skarg uzasadnionych na MJO ustabilizowała się na poziomie 12 skarg na kwartał (załącznik nr 4).

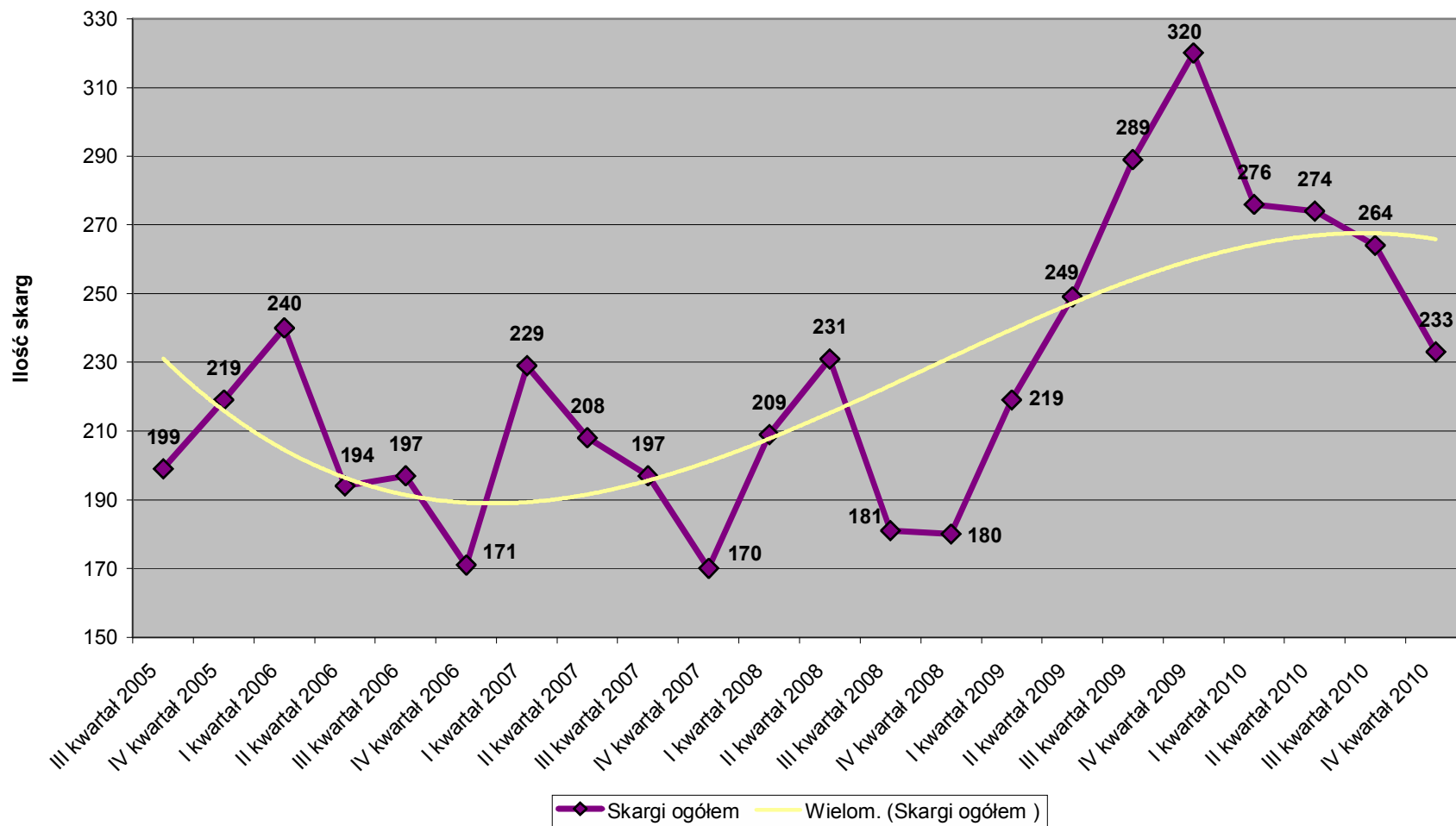
W przypadku skarg zgłaszanych do Biura Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK czy też jednostki organizacyjne Gminy, Dyrektorzy najczęściej z własnej inicjatywy wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 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 IV kwartale 2010 r. cztery.

W IV kwartale 2010 r. rozpoznano również 96 interwencji (w poprzednim kwartale – 85). 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.

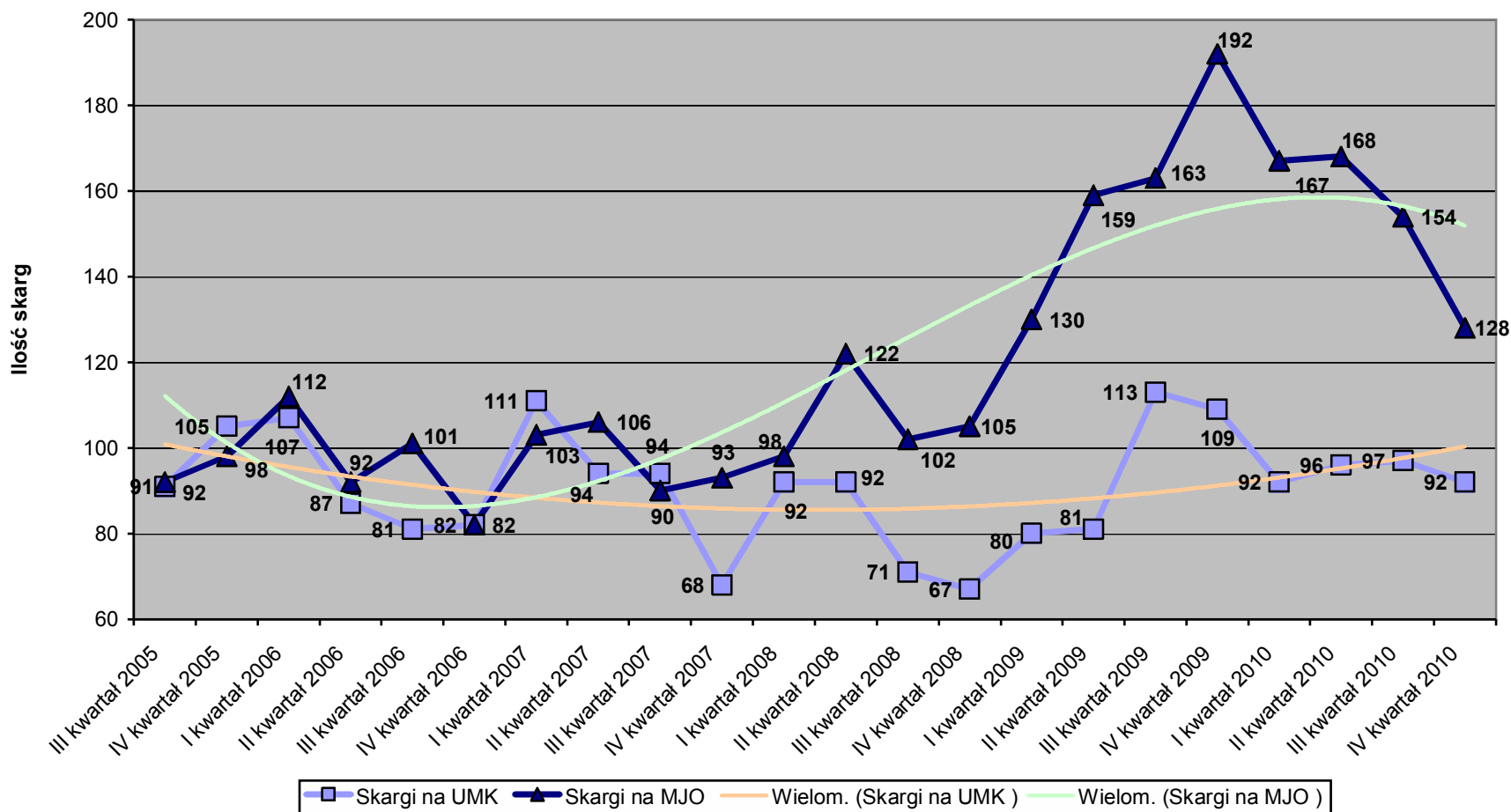
W analizowanym okresie rozpoznano ponadto 1 wniosek.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i interwencji rozpoznano 25 spraw, które Przewodniczący Rady Miasta Krakowa przekazał do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami.

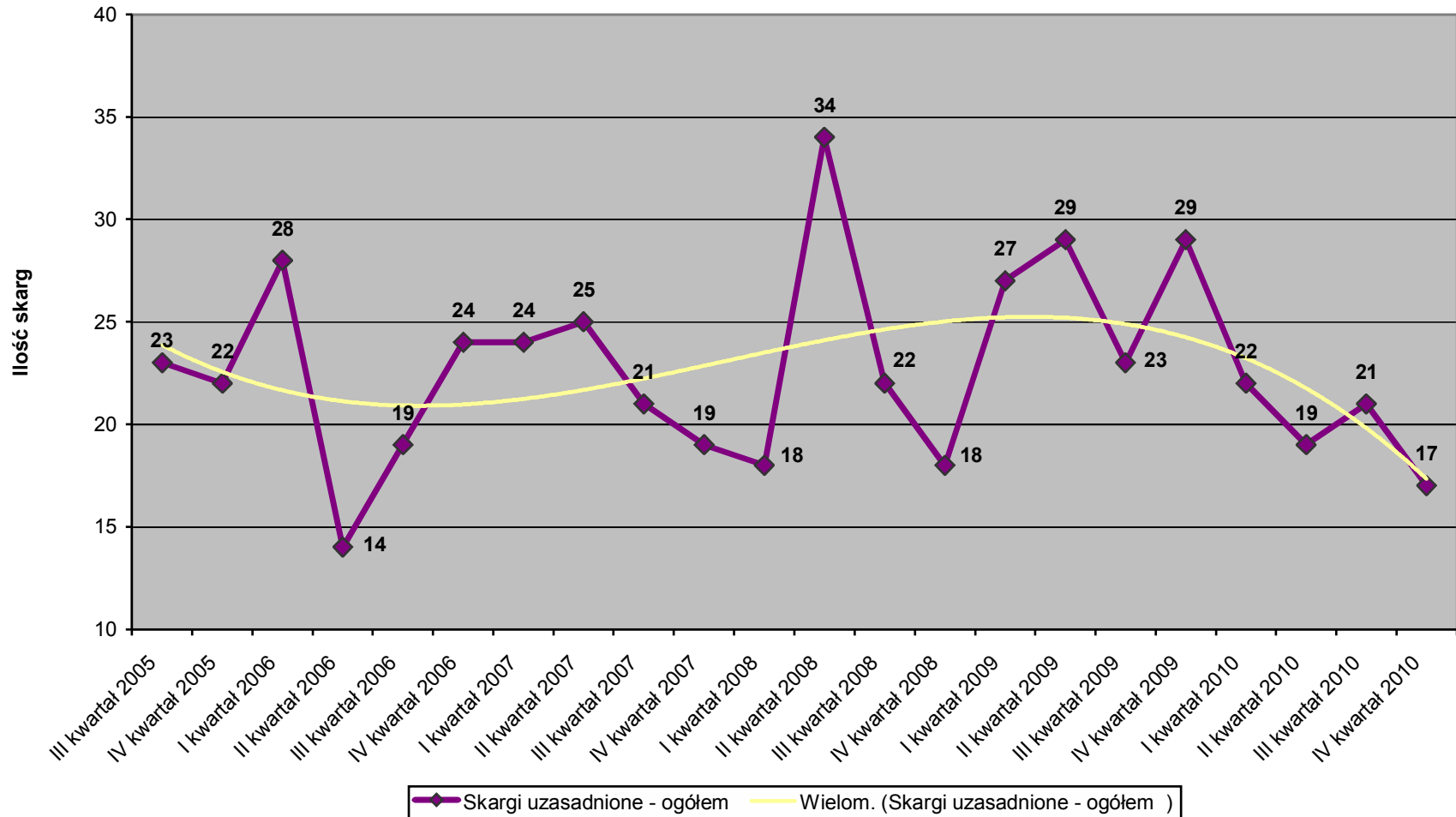
Skargi rozpoznane ogółem - trend



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

