

W ramach Biura Kontroli Wewnętrznej skargi, wnioski i petycje 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, wniosków i petycji, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostkach organizacyjnych podległych Miastu Kraków.**

Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków przyjmują na bieżąco wszystkie osoby, mające zamiar złożyć skargę, wniosek lub petycję. Osobom tym udzielana jest doraźna pomoc i porady w zakresie przedstawianych problemów. W III kwartale 2011 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 67 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 11 skarg i 1 petycję.

**2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.**

W okresie od 1 lipca 2011 r. do 30 września 2011 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 281 skarg, z czego 84 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 74 petycji.

W powyższym okresie nie odnotowano natomiast wpływu wniosku.

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

W III kwartale 2011 r. załatwiono ogółem 293 skargi (część skarg wpłynęła w I półroczu 2011 roku). 208 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 85 skarg zgłoszonych zostało rozpatrzonych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2011 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do II kwartału 2011 r. ilość skarg rozpatrzonych w III kwartale 2011 r. wzrosła, tj. odpowiednio: 256 i 293 skargi (załącznik nr 1) i osiągnęła wartość zbliżoną do tej odnotowanej w III kwartale 2009 r. i I półroczu 2010 r. Pomimo tego, długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg ogółem pozostaje w dalszym ciągu spadkowy. Należy zarazem zwrócić uwagę na okoliczność, że w niektórych przypadkach skargi dotyczyły zakresu działania kilku komórek organizacyjnych Urzędu lub miejskich jednostek organizacyjnych, stąd też suma skarg rozpatrzonych ogółem nie jest tożsama z liczbą skarg rozpoznanych w rozbiciu na UMK i MJO (w ujęciu skarg przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, co obrazuje załącznik Nr 2, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg rozpatrzonych ogółem). Porównując dane z ostatnich dwóch kwartałów w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO należy stwierdzić, że ilości te zarówno w przypadku UMK, jak i MJO zwiększyły się zauważalnie. W przypadku UMK wyniosły 157 skarg (na działania poszczególnych komórek UMK odnotowano zatem o 42 skargi więcej, aniżeli w kwartale poprzedzającym oraz aż o 72 skargi więcej, niż I kwartale 2011 r.). Również w przypadku MJO te wartości wzrosły - w III kwartale 2011 r. odnotowano 185 skarg na MJO, w poprzednim kwartale – 156 skarg, a w I kwartale 2011 r. – 128 skarg). Powyższe obrazuje załącznik nr 2. Długookresowy trend skarg rozpatrzonych w rozbiciu na

UMK i MJO, w przypadku UMK w dalszym ciągu wykazuje tendencję wzrostową (w III kwartale 2011 r. osiągnięto wyższą wartość od tej odnotowywanej w poprzednich kwartałach), natomiast w przypadku MJO ten trend pozostaje w dalszym ciągu spadkowy.

Ponadto odnotowano łącznie 29 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów Dzielnic oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

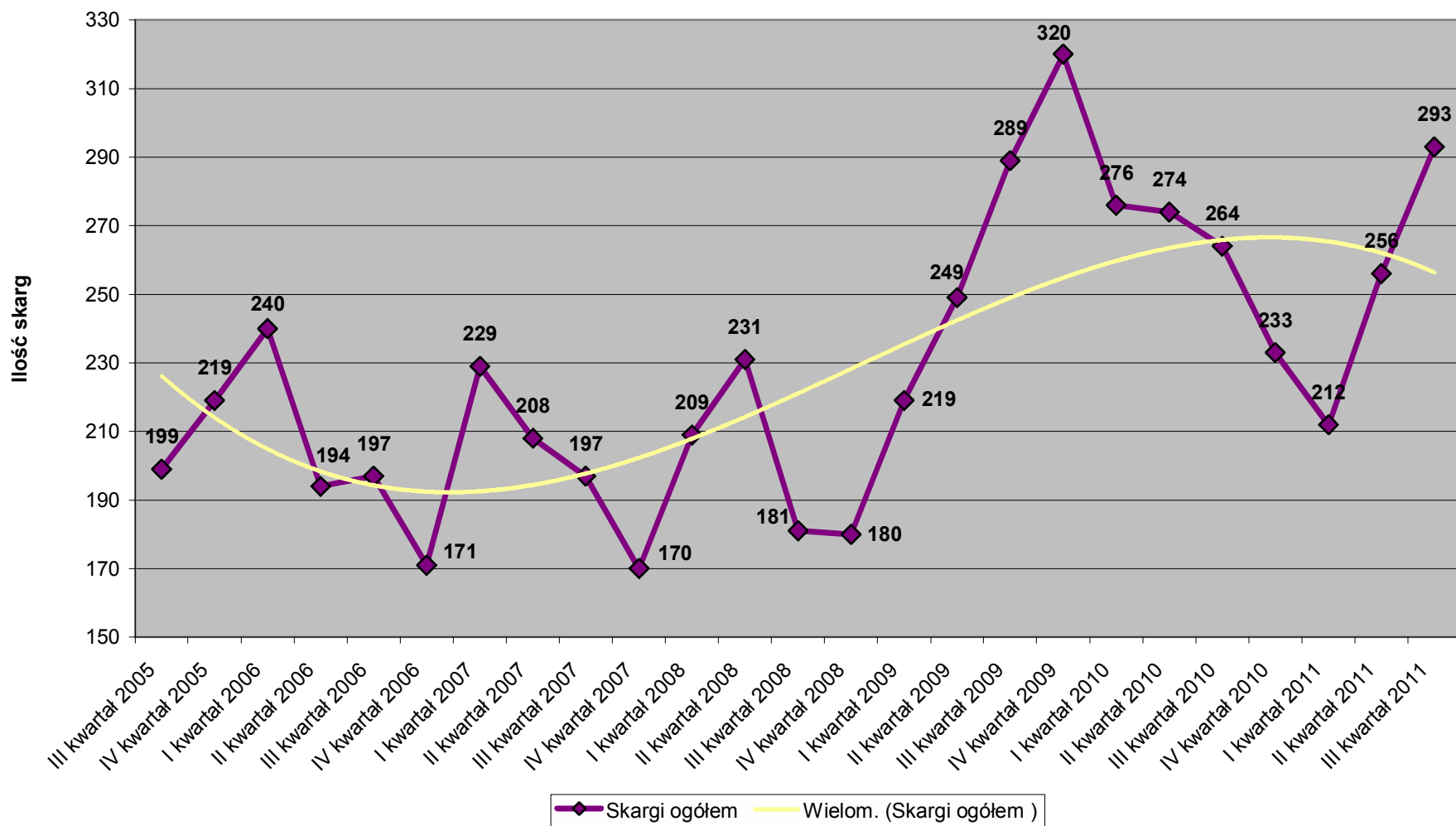
Ilość skarg uzasadnionych ogółem w III kwartale 2011 r. w porównaniu do ubiegłego kwartału nie uległa zmianie (33 skargi). Przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK znacznie się zmniejszyła w porównaniu do kwartału poprzedzającego (15 skarg zasadnych w II kwartale 2011 r. oraz 8 skarg zakwalifikowanych jako zasadne w III kwartale 2011 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO zwiększyła się o 7 skarg (odpowiednio: 18 i 25). Stosunek skarg uzasadnionych (33) do ogólnej liczby skarg rozpatrzonych (293) wyniósł w III kwartale 2011 r. 11,26% (w poprzednim kwartale – 12,89%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 5,10%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 13,51%. O ile linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem po II kwartale 2011 r. była lekko wznosząca, po uwzględnieniu danych za III kwartał 2011 r. linia ta wykazuje tendencję wyraźnie wzrostową (załącznik nr 3). Należy wskazać, że ilość skarg uzasadnionych za III kwartał 2011 r. oraz za kwartał poprzedzający jest zbliżona do wartości jaka wystąpiła w II kwartale 2008 r., kiedy to odnotowano największą we wszystkich okresach liczbę skarg zasadnych (34 takie skargi). W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po III kwartale 2011 r. długookresowy trend pozostaje w dalszym ciągu spadkowy, a w przypadku skarg uzasadnionych na MJO trend ten wykazuje tendencję wyraźnie wzrostową. Powyższe obrazuje załącznik nr 4.

W 16 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień, natomiast w 1 przypadku takie działania wobec dyrektora szkoły podjął Dyrektor Wydziału Edukacji UMK w ramach sprawowanego nadzoru. Ponadto z uwagi na okoliczność, że sprawy pozostające przedmiotem 5 skarg uznanych za zasadne stanowiły przedmiot prowadzonej przez UMK kontroli, obejmującej swoim zakresem funkcjonowanie placówki oświatowej, a czynności kontrolne potwierdziły w niektórych obszarach nieprawidłowości w funkcjonowaniu ww. podmiotu, Dyrektor placówki na podstawie zaleceń pokontrolnych został zobowiązany do podjęcia działań naprawczych w obszarach, w których kontrola wykazała nieprawidłowości, a następnie powiadomił Urząd Miasta Krakowa o sposobie realizacji zaleceń pokontrolnych.

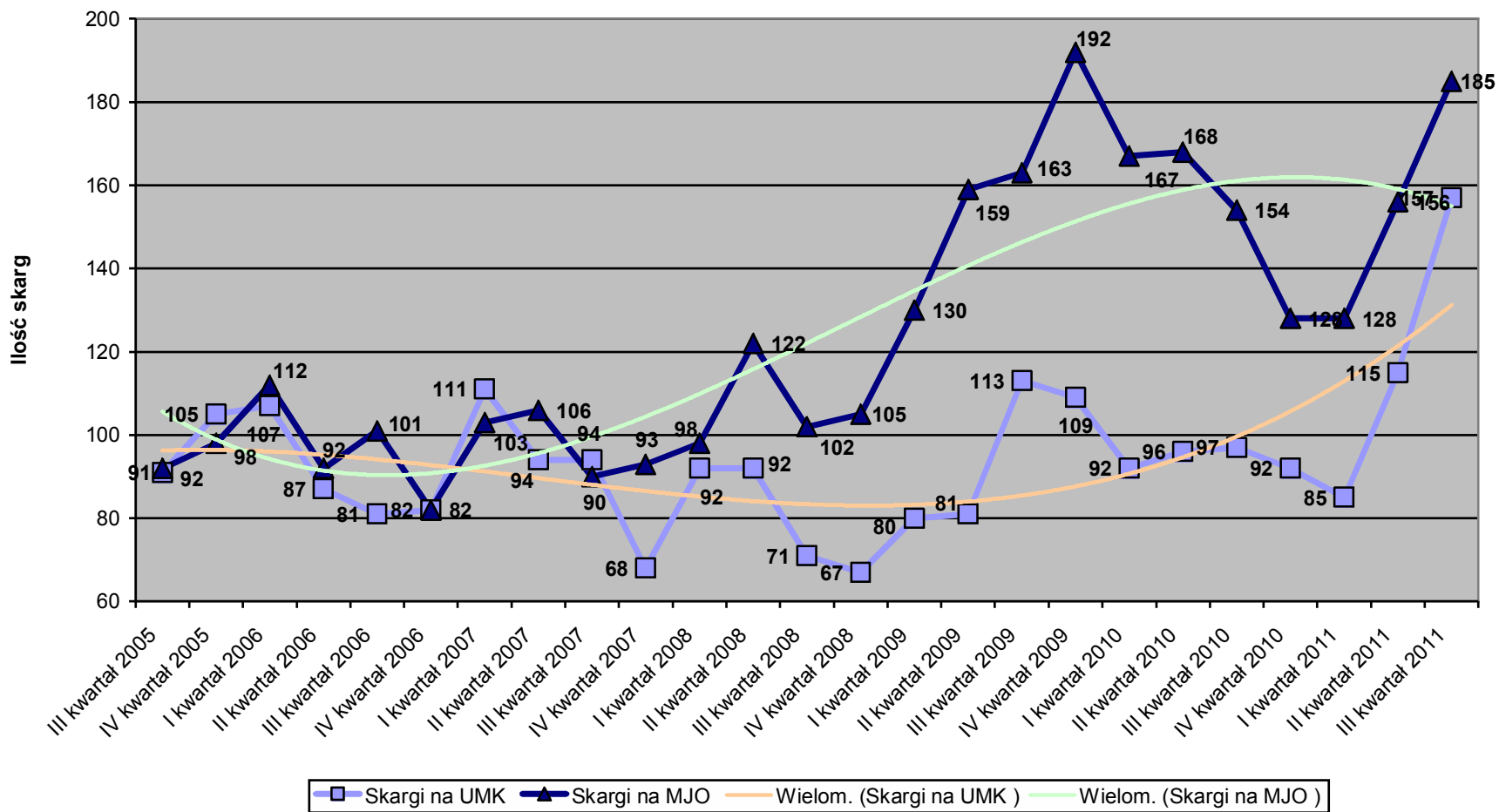
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych i dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi do podjęcia działań systemowych, zwiększenia nadzoru nad podległymi pracownikami, pouczenia ich, a w przypadkach rażących naruszeń – wystąpienia o wyciągnięcie konsekwencji służbowych. Takich wystąpień przygotowano w III kwartale 2011 r. - 11.

W III kwartale 2011 r. załatwiono również 79 petycji (w kwartale poprzedzającym - 95 petycji). W większości spraw petycje 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 nie został rozpoznany żaden wniosek.

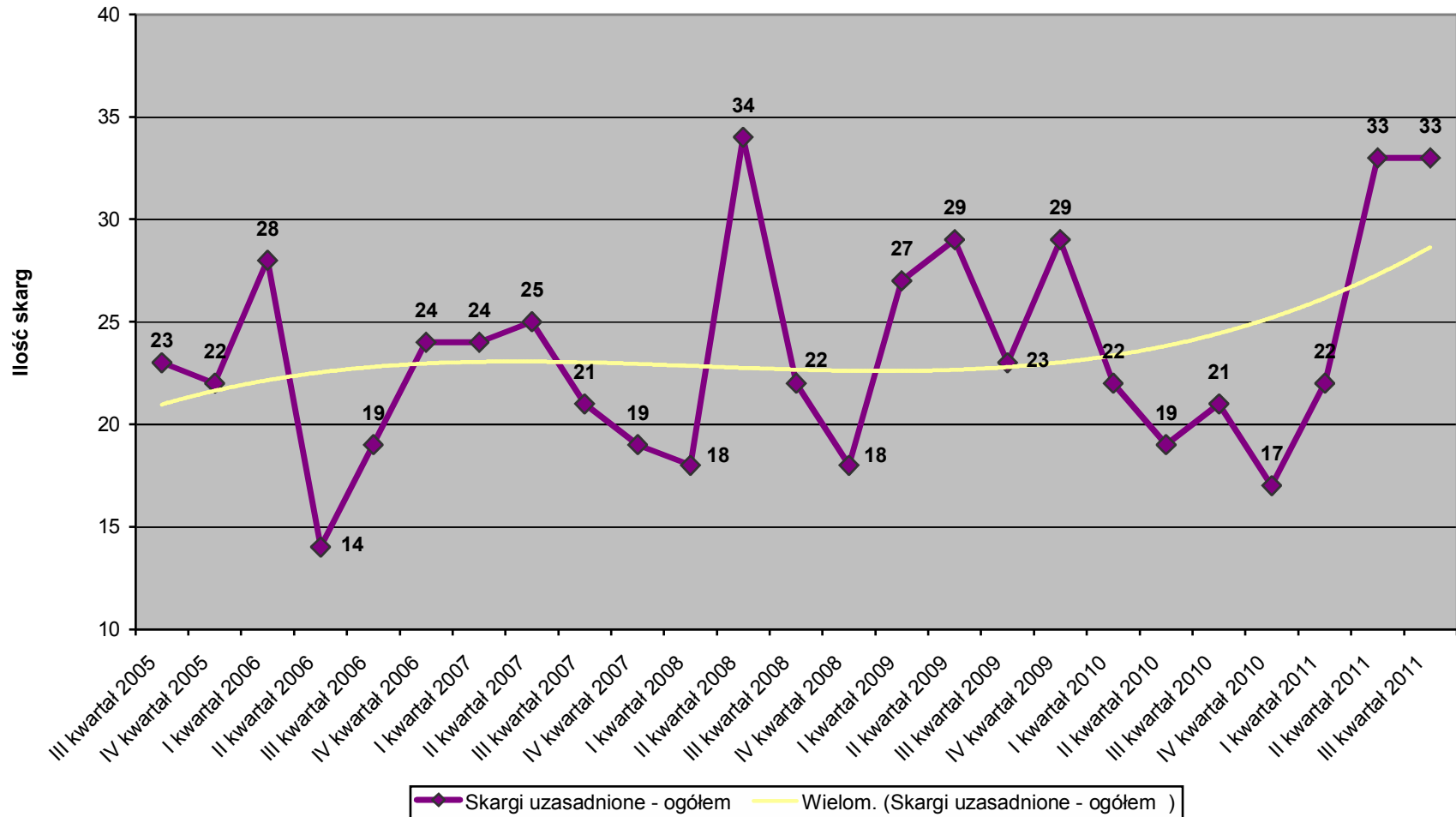
Skargi rozpoznane ogółem - trend



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



### Skargi rozpatrzone uzasadnione - trend



### Skargi rozpatrzone uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy

