

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 I kwartale 2012 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 57 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 7 skarg i 4 petycje.

2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 marca 2012 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 255 skarg, z czego 84 skargi bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 7 wniosków, z czego po 1 wniosku wpłynęło bezpośrednio do innej komórki organizacyjnej UMK oraz MJO, a następnie zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 84 petycji.

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

W I kwartale 2012 r. załatwiono ogółem 255 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2011 roku). 172 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 83 skargi zgłoszone zostały rozpatrzone przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2012 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do IV kwartału 2011 r. ilość skarg załatwionych w I kwartale 2012 r. wzrosła, tj. odpowiednio: 231 skarg i 255 skarg (załącznik nr 1) i osiągnęła wartość zbliżoną do tej odnotowanej w II kwartale 2011 r. Długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg ogółem pozostaje jednak w okresie ostatnich 3 lat lekko spadkowy. 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. W przypadku UMK wyniosły 107 skarg (na działania poszczególnych komórek UMK odnotowano zatem o 13 skarg więcej, aniżeli w kwartale poprzedzającym, niemniej jednak ilość ta była o wiele mniejsza od tej odnotowanej w III kwartale roku 2011). Z kolei w przypadku MJO ta wartość w porównaniu do kwartału poprzedzającego zauważalnie się zwiększyła - w I kwartale 2012 r. odnotowano 180 skarg na MJO (w kwartale poprzedzającym - 147 skarg) i osiągnęła wartość zbliżoną do tej odnotowanej w III kwartale 2011 r. (wówczas stwierdzono 185 takich skarg). Powyższe obrazuje załącznik nr 2. Długookresowy trend skarg rozpatrzonych w rozbiciu na UMK i MJO wskazuje, że od roku 2010 w przypadku UMK nastąpiła stabilizacja, z lekkim trendem spadkowym w przypadku MJO.

Ponadto odnotowano łącznie 11 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2012 r. stwierdzono 22 skargi zasadne, co wskazuje na osiągnięcie wartości zbliżonej do tych odnotowywanych w większości kwartałów poprzedzających oraz może świadczyć o tym, że wysoki wskaźnik uzyskany w II i III kwartale 2011 r. (po 33 skargi uzasadnione) miał charakter incydentalny.

Ilość skarg uzasadnionych w rozbiciu na Wydziały UMK oraz MJO w porównaniu do kwartału poprzedzającego nie uległa większym zmianom. W przypadku UMK w I kwartale 2012 r. odnotowano 10 skarg zasadnych, natomiast takich skarg w IV kwartale 2011 r. odnotowano 9. Z kolei w przypadku MJO w I kwartale 2012 r. 12 skarg zostało zakwalifikowanych jako zasadne (zatem ilość takich skarg nieznacznie się zmniejszyła w porównaniu do kwartału poprzedzającego - wówczas odnotowano 15 skarg uzasadnionych). Stosunek skarg uzasadnionych (22) do ogólnej liczby skarg załatwionych (255) wyniósł w I kwartale 2012 r. 8,63% (w poprzedzającym kwartale – 10,39%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 9,34%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 6,67%.

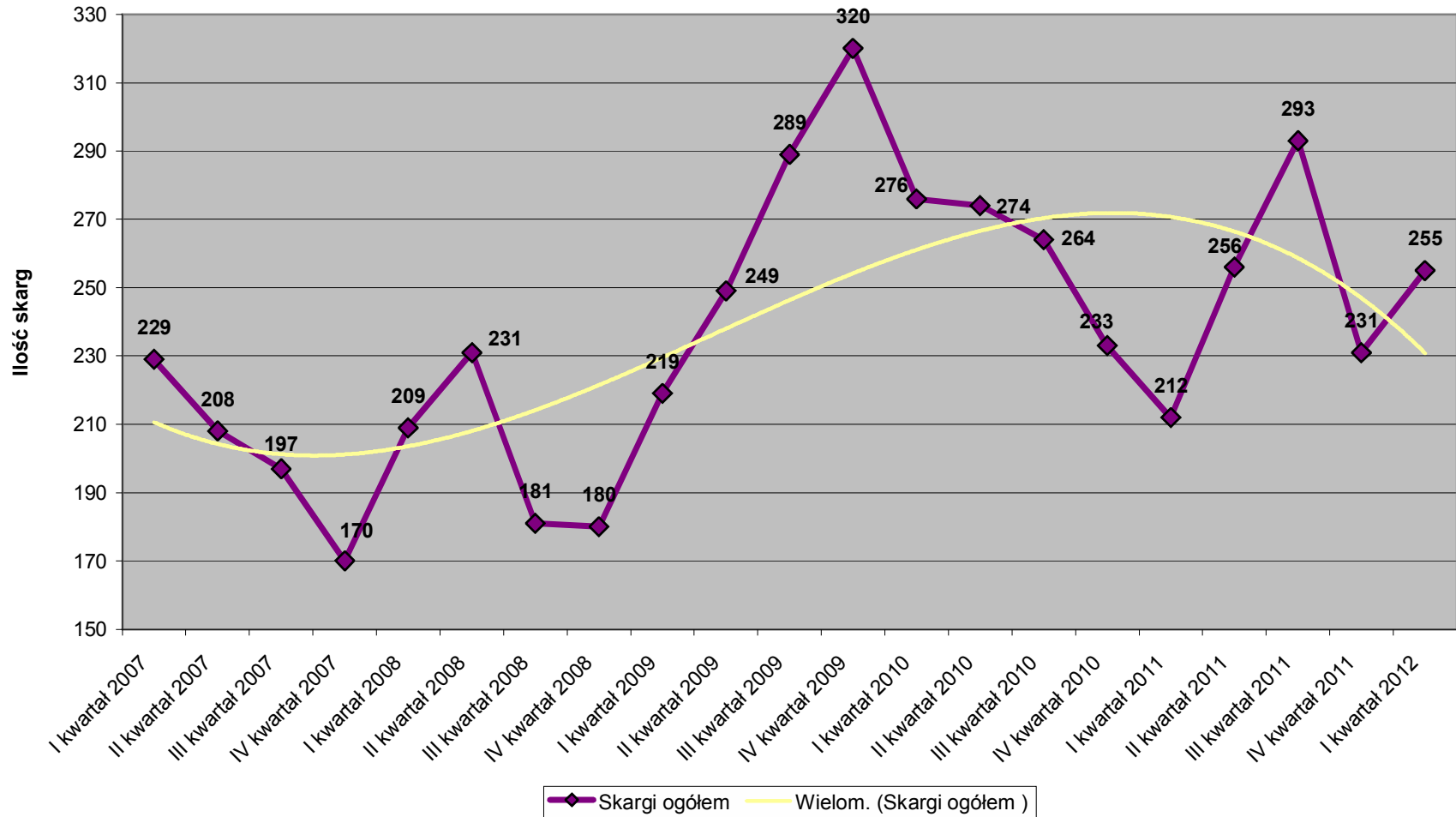
Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2012 r., linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem jest lekko wznosząca, choć już nie tak wyraźnie jak po kwartale poprzedzającym (załącznik nr 3). W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po I kwartale 2012 r. długookresowy trend pozostaje ustabilizowany, a w przypadku MJO linia trendu wskazuje, że wzrost ten został wyhamowany (załącznik nr 4).

W 15 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. 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 I kwartale 2012 r. - 6.

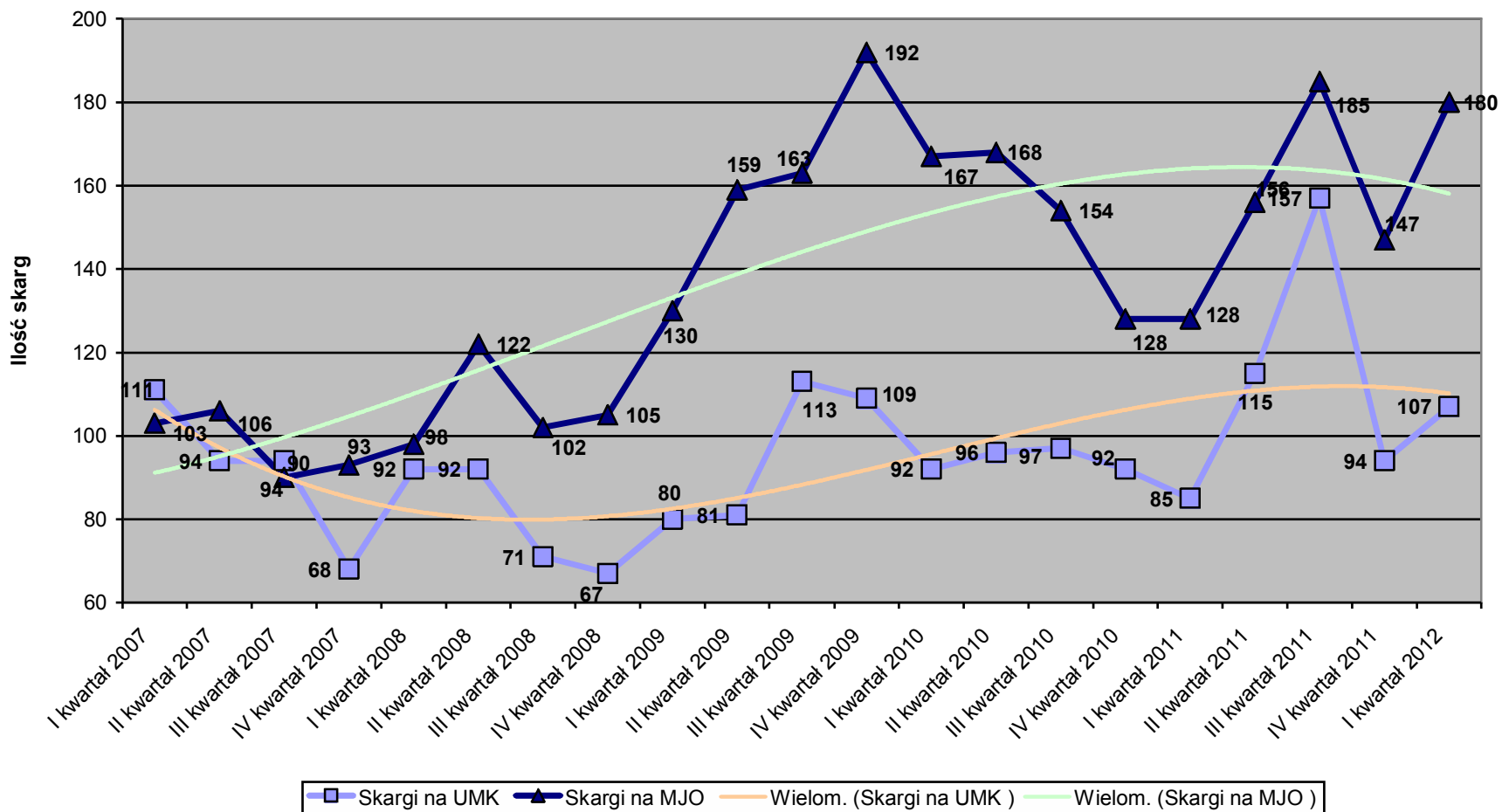
W I kwartale 2012 r. załatwiono również 6 wniosków. 4 wnioski zostały rozpatrzone przez Biuro Kontroli Wewnętrznej, a wniosek w którym wnioskodawca zwrócił się do Grodzkiego Urzędu Pracy z prośbą o rozważenie możliwości wprowadzenia zmian w aranżacji poczekalni w GUP, zorganizowania szatni dla osób bezrobotnych oraz kąpieliska dla dzieci został częściowo uwzględniony przez ww. miejską jednostkę organizacyjną.

W I kwartale 2012 r. załatwiono ponadto 82 petycje (w kwartale poprzedzającym – 73 petycje). W większości spraw petycje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu / MJO lub informowano zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą służb podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

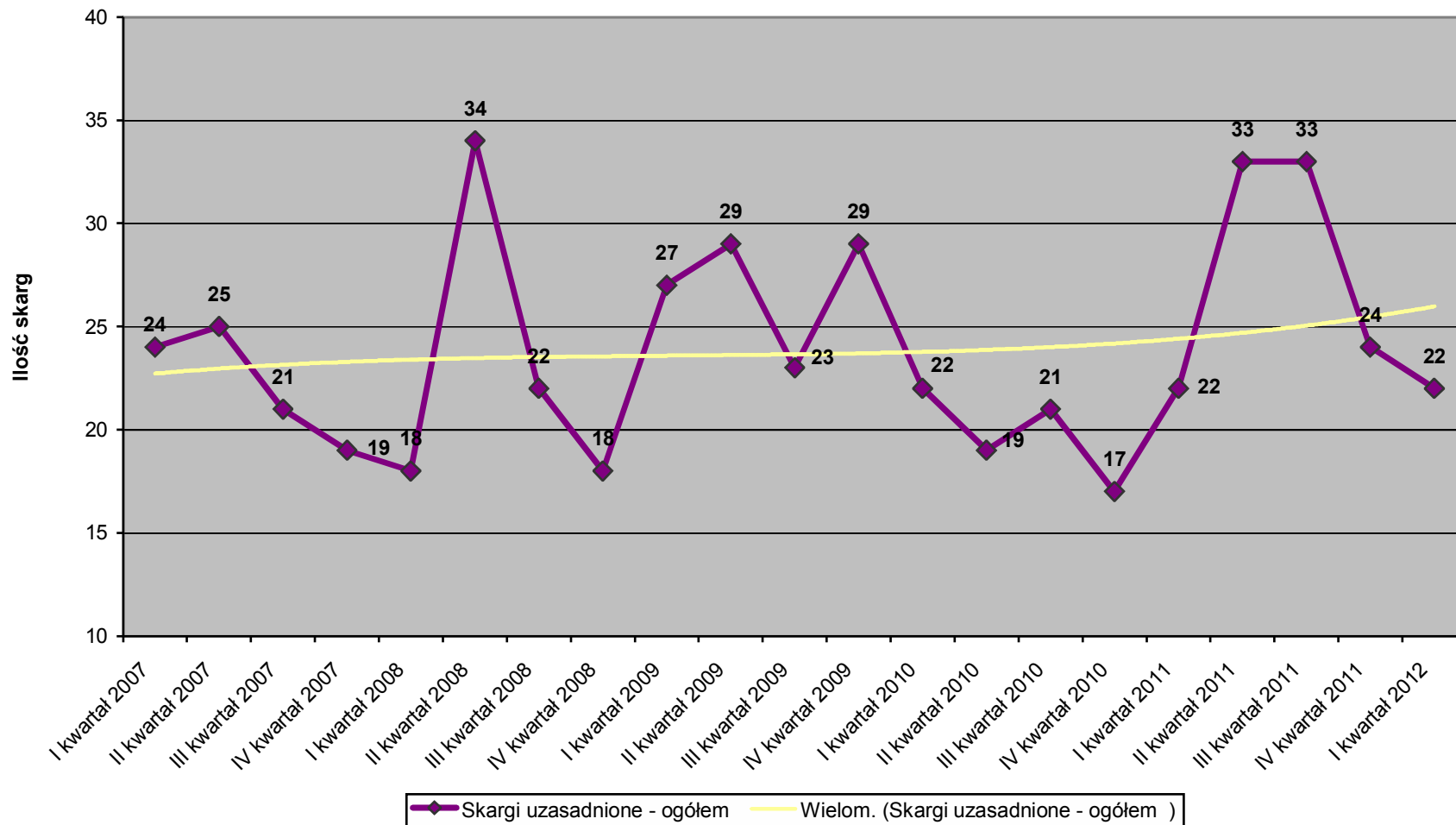
Skargi załatwione ogółem - trend



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



Skargi uzasadnione ogółem - trend



Skargi uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy

