

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 2012 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 55 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 11 skarg i 2 petycje.

2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2012 r. do 30 września 2012 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 235 skarg, z czego 62 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,
- 3 wniosków,
- 72 petycji.

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

W III kwartale 2012 r. załatwiono ogółem 255 skarg (część skarg wpłynęła w II kwartale 2012 roku). 186 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 69 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w III kwartale 2012 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do ostatnich dwóch kwartałów poprzedzających, ilość skarg załatwionych w III kwartale 2012 r. była identyczna jak w I kwartale 2012 r. oraz bardzo zbliżona do ilości odnotowanej w II kwartale 2012 r. (załącznik nr 1). Długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg ogółem pozostaje w dalszym ciągu nieznacznie spadkowy. Porównując dane, z tymi odnotowanymi w kwartałach poprzedzających w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO należy wskazać, że w związku z odnotowaniem w III kwartale 2012 r. 104 skarg, które dotyczyły działalności UMK obserwowana od trzech kwartałów poprzedzających tendencja systematycznego wzrostu takich skarg została zatrzymana (IV kwartał 2011 r. – 94, I kwartał 2012 r. – 107, II kwartał 2012 r. – 130), a wartość osiągnięta w III kwartale jest zbliżona do tej odnotowanej w I kwartale br. Tym samym sytuację z III kwartału 2011 r., kiedy to takich skarg odnotowano aż 157 należy na tym etapie traktować jako przypadek incydentalny. Natomiast w przypadku MJO o ile wartości te w ostatnich trzech kwartałach poprzedzających przejawiały na przemian wyraźną tendencję wzrostową i spadkową, w III kwartale 2012 r. w porównaniu do kwartału poprzedzającego ilość takich skarg była prawie identyczna - w III kwartale 2012 r. odnotowano 163 skarg na MJO (w kwartale poprzedzającym – 165 skarg). Powyższe obrazuje załącznik nr 2. Długookresowy trend skarg rozpatrzonych w rozbiciu na UMK i MJO

wskazuje, że po uwzględnieniu danych za III kwartał 2012 r. zarówno w przypadku UMK i MJO występuje lekki trend 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.

W III kwartale 2012 r. stwierdzono 33 skargi zasadne. Ilość ta jest większa od wartości odnotowywanych w ostatnich trzech kwartałach poprzedzających (IV kwartał 2011 r. – 24 skargi zasadne, I kwartał 2012 r. - 22 takie skargi, II kwartał 2012 r. – 27 skarg zasadnych) i identyczna z wynikami, które odnotowano w II i III kwartale 2011 r.

Ilość skarg uzasadnionych w rozbiciu na Wydziały UMK oraz MJO w porównaniu do ostatnich dwóch kwartałów poprzedzających uległa istotnym zmianom. W przypadku UMK w III kwartale 2012 r. odnotowano 6 skarg zasadnych, natomiast takich skarg w I kwartale 2012 r. odnotowano 10, a w II kwartale 2012 r. – 11. Z kolei w przypadku MJO w III kwartale 2012 r. aż 27 skarg zostało zakwalifikowanych jako zasadne (zatem ilość takich skarg znacznie się zwiększyła w porównaniu do kwartału poprzedzającego, kiedy to odnotowano 16 skarg uzasadnionych oraz do wartości odnotowanych w: I kwartale 2012 r. – 12 skarg zasadnych i IV kwartale 2011 r. – 15 takich skarg). Stosunek skarg uzasadnionych (33) do ogólnej liczby skarg załatwionych (255) wyniósł w III kwartale 2012 r. 12,94% (w poprzedzającym kwartale – 10,38%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 5,77%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 16,56%.

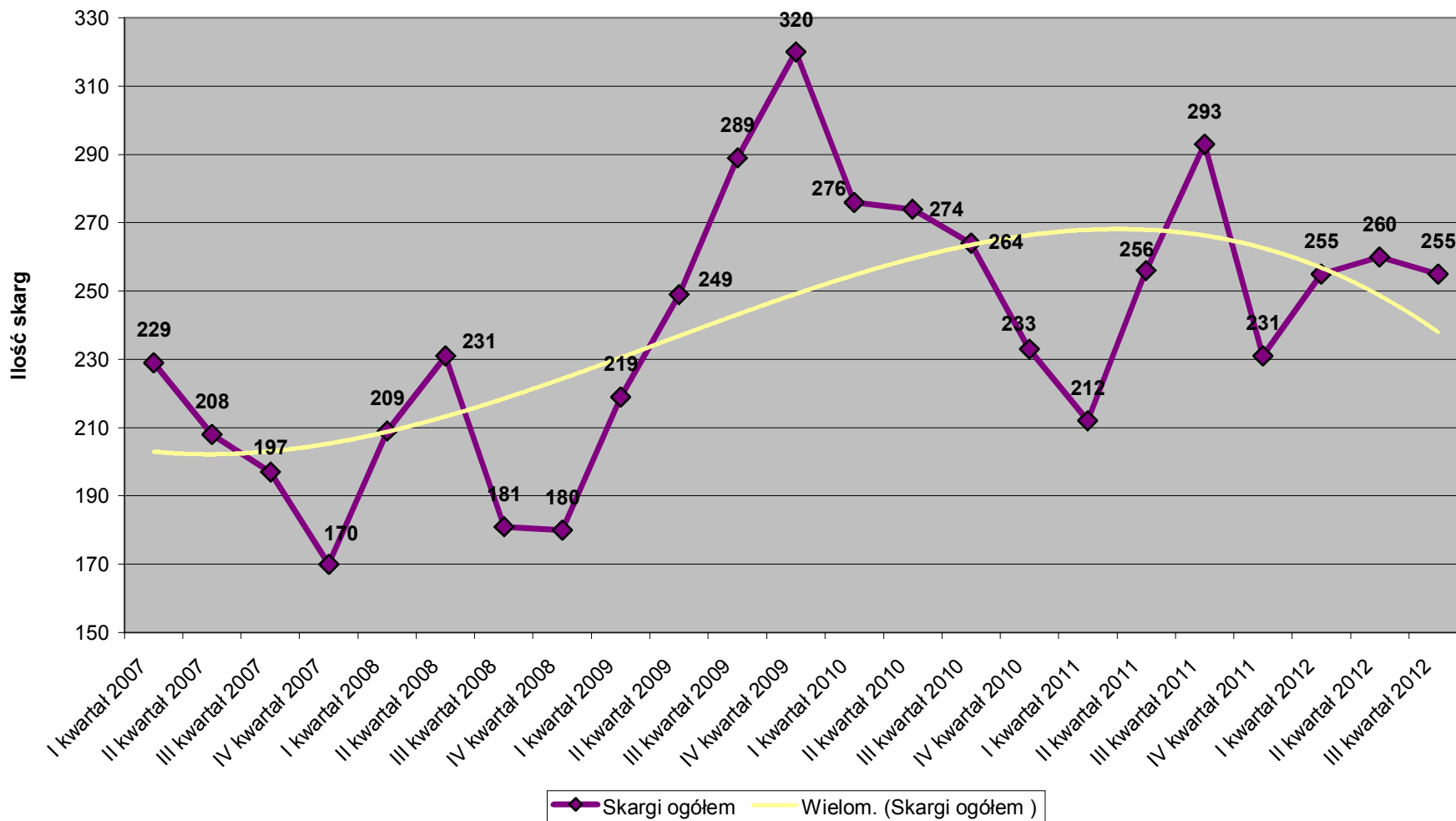
Po uwzględnieniu danych za III kwartał 2012 r., linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem, zmieniła swój przebieg i jest wznosząca (w kwartałach poprzedzających linia ta miała przebieg lekko wznoszący), a powyższe obrazuje załącznik nr 3.

W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po III kwartale 2012 r. wyznaczona linia trendu wskazuje, że wzrost został wyhamowany i nastąpiła stabilizacja, a w przypadku MJO linia trendu wykazuje tendencję wyraźnie wzrostową (załącznik nr 4).

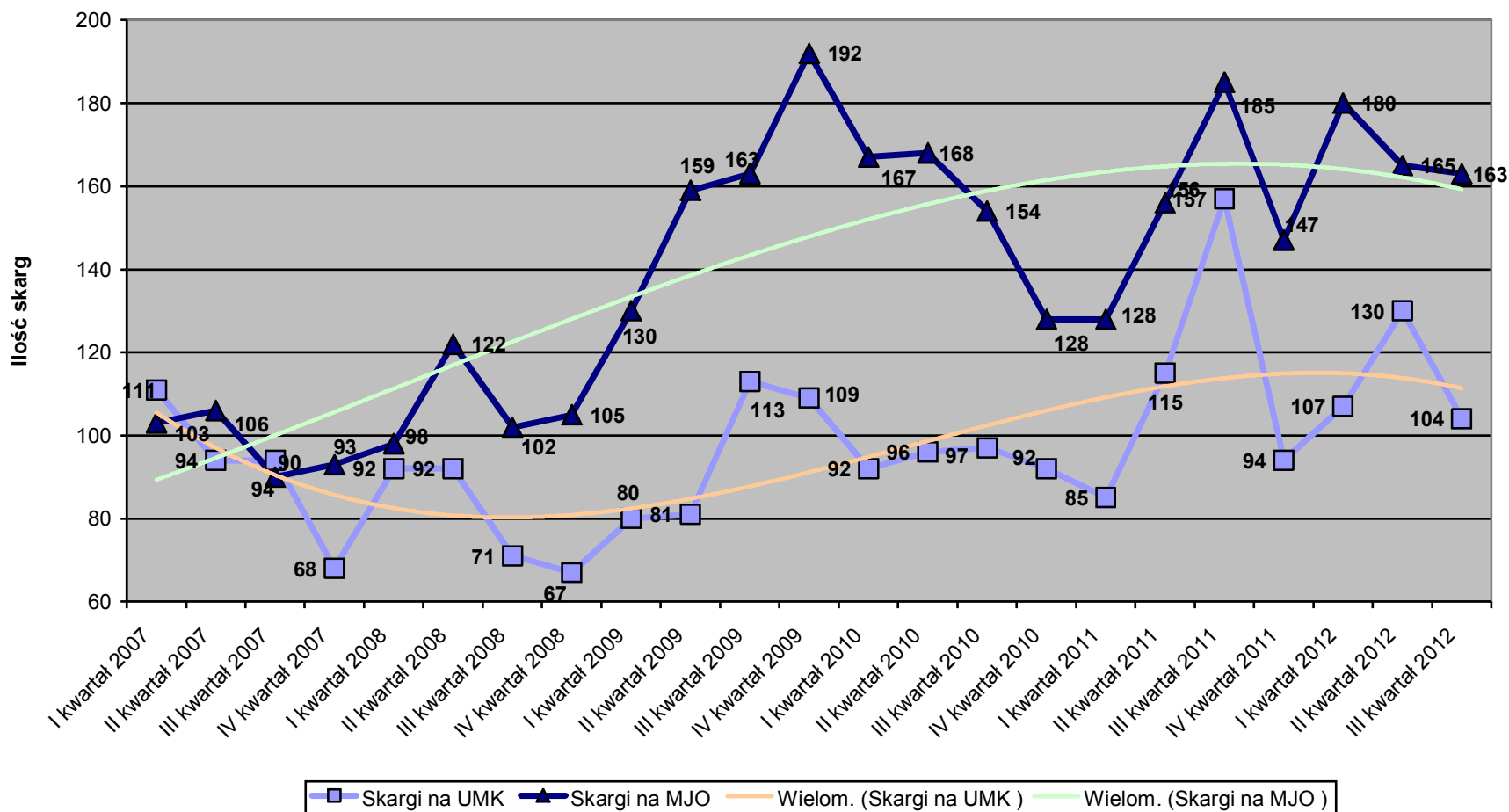
W 21 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W 1 przypadku takie działania wobec Dyrektora Domu Pomocy Społecznej podjął Z-ca Dyrektora MOPS w ramach sprawowanego nadzoru, a w 1 przypadku takie działania - w ramach sprawowanego nadzoru - podjął Wydział Edukacji UMK wobec Dyrektora Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej Nr 3. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących MJO do podjęcia działań systemowych, zwiększenia nadzoru nad podległymi pracownikami, pouczenia ich, a w przypadkach poważnych naruszeń – wystąpienia o wyciągnięcie konsekwencji służbowych. Takich wystąpień przygotowano w III kwartale 2012 r. - 10.

W III kwartale 2012 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej załatwiło 1 wniosek oraz 58 petycji. W większości spraw petycje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu / MJO lub informowano zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą służb podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

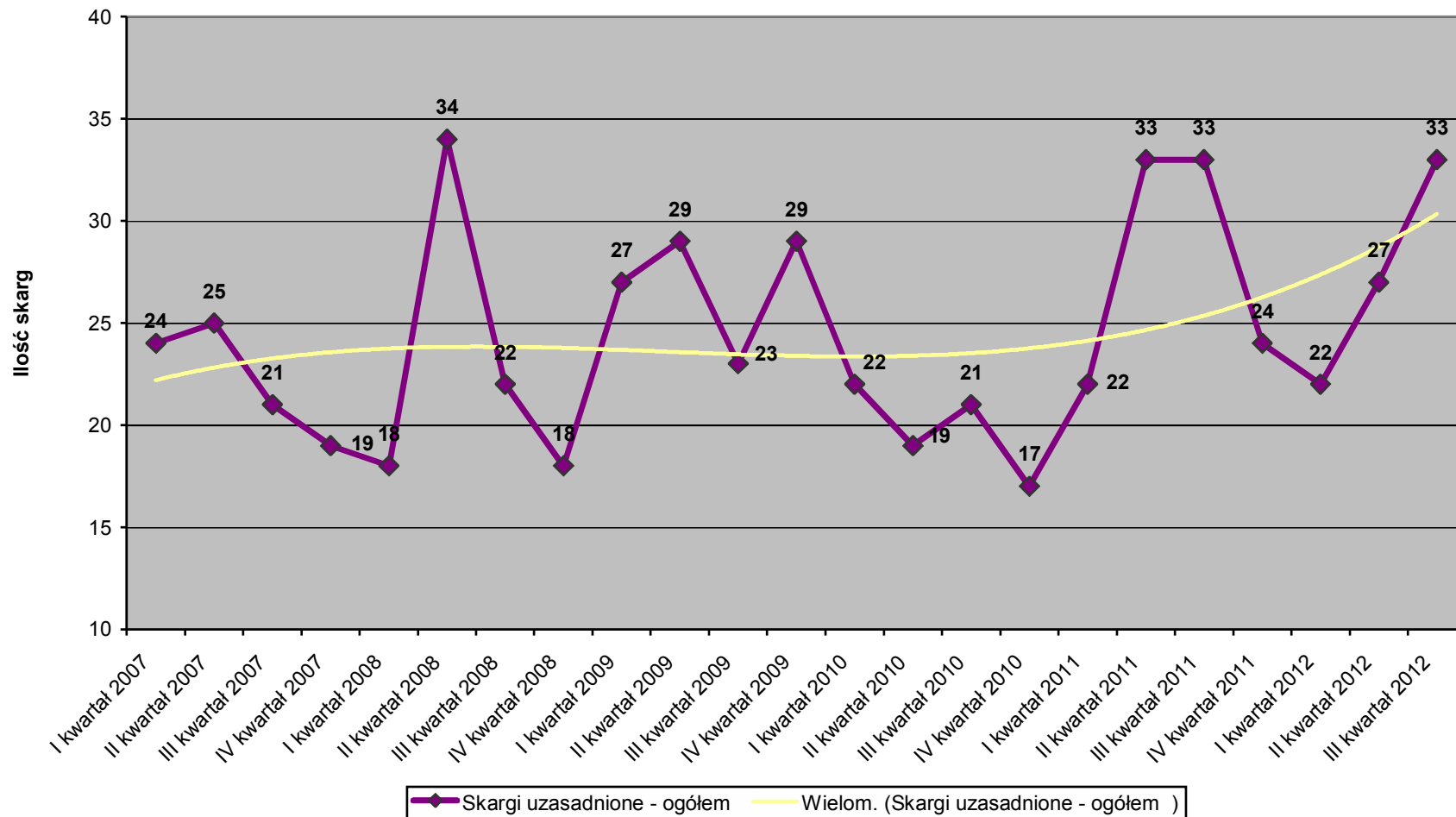
Skargi załatwione ogółem - trend



Skargi załatwione w rozbiu 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

