

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2013 r. do 31 marca 2013 r. Referat Skarg i Wniosków Biura Kontroli Wewnętrznej UMK zarejestrował wpływ:

- 201 skarg, z czego 68 skarg bezpośrednio wpłynęło 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,
- 61 petycji.

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

W I kwartale 2013 r. załatwiono ogółem 202 skargi (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2012 r.). 137 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 65 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2013 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

Ilość skarg załatwionych w I kwartale 2013 r. była mniejsza od wartości odnotowanych w większości kwartałów poprzedzających począwszy od roku 2008 (załącznik nr 1), a spowodowane to było przede wszystkim zmniejszeniem się ilości skarg załatwionych w tym okresie bezpośrednio przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Porównując dane, z tymi odnotowanymi w kwartałach poprzedzających w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO, zauważalne jest wyraźne zmniejszenie się ilości skarg na działania MJO (w I kwartale 2013 r. odnotowano 124 skargi, natomiast w IV kwartale 2012 r. – 175, III kwartale 2012 r. – 163, II kwartale 2012 r. – 165, a w I kwartale 2012 r. aż 180 takich skarg). W przypadku skarg na działania UMK, odnotowano natomiast nieznaczny wzrost w porównaniu do ostatnich kwartałów poprzedzających (I kwartał 2013 r. – 124 skargi, IV kwartał 2012 r. – 105, III kwartał 2012 r. – 104, I kwartał 2012 r. – 107), a wartość osiągnięta w I kwartale 2013 r. pozostaje zbliżona do tej z II kwartału 2012 r. (130 takich skarg). Tym samym sytuację z III kwartału 2011 r., kiedy to takich skarg na działania UMK odnotowano aż 157 należy na tym etapie w dalszym ciągu traktować jako przypadek incydentalny (załącznik nr 2).

Ponadto odnotowano łącznie 17 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2013 r. stwierdzono 25 skarg zasadnych. Ilość ta pozostaje zbliżona do wartości odnotowanych w większości kwartałów poprzedzających począwszy od roku 2011 (ilość skarg zasadnych ogółem odnotowanych w I kwartale 2013 r. pozostaje natomiast zauważalnie mniejsza w porównaniu do wartości osiągniętych w III kwartale 2012 r. oraz II i III kwartale 2011 r. – w niniejszych okresach stwierdzono bowiem po 33 takie skargi). Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2013 r. wyznaczona dla skarg uzasadnionych linia trendu się ustabilizowała, a powyższe obrazuje załącznik nr 3.

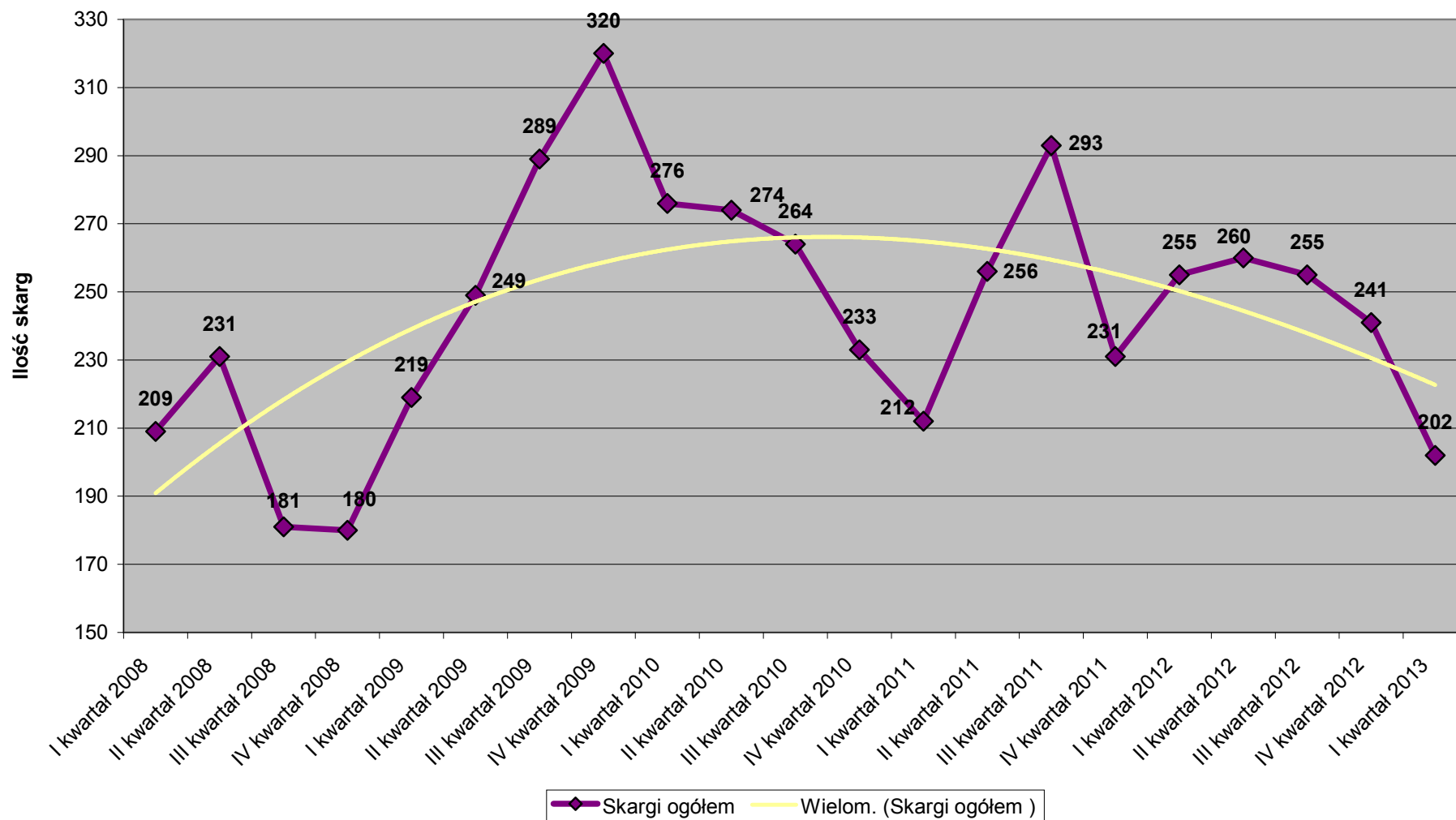
Podobnie jak w ostatnich dwóch kwartałach poprzedzających, przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO w dalszym ciągu zauważalne są wyraźne dysproporcje w powyższym zakresie. W przypadku UMK w I kwartale 2013 r. odnotowano 5 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 20 takich skarg. Ponadto ilość skarg zasadnych na MJO w dalszym ciągu utrzymuje się na wysokim poziomie w porównaniu do wartości odnotowanych w większości okresów poprzedzających począwszy od roku 2008, co obrazuje załącznik nr 4.

Stosunek skarg uzasadnionych (25) do ogólnej liczby skarg załatwionych (202) wyniósł w I kwartale 2013 r. 12,38% (w poprzedzającym kwartale – 9,54%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 4,03%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 16,13%.

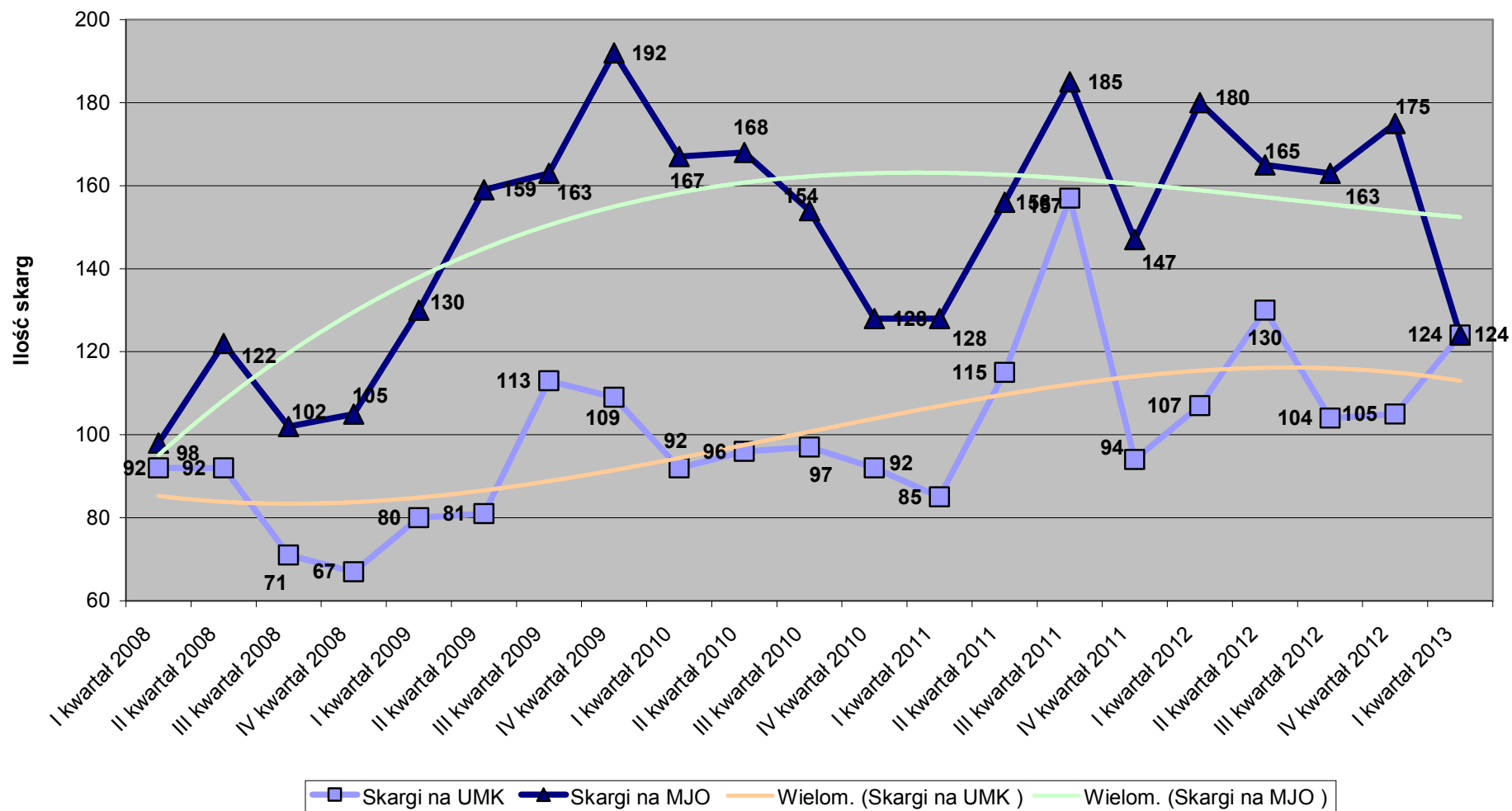
W 16 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Z uwagi na okoliczność, że w 2 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości w działaniach podmiotu zewnętrznego, któremu zlecono wykonywanie zadania polegającego na przeprowadzaniu badań z zakresu medycyny pracy na rzecz pracowników placówek oświatowych, stosowne działania zostały podjęte bezpośrednio przez Zespół Ekonomiki Oświaty - miejską jednostkę organizacyjną, która zgodnie z zakresem działania jest odpowiedzialna za realizację tego zadania. 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, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w I kwartale 2013 r. - 9.

W I kwartale 2013 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej załatwiło 3 wnioski oraz 57 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.

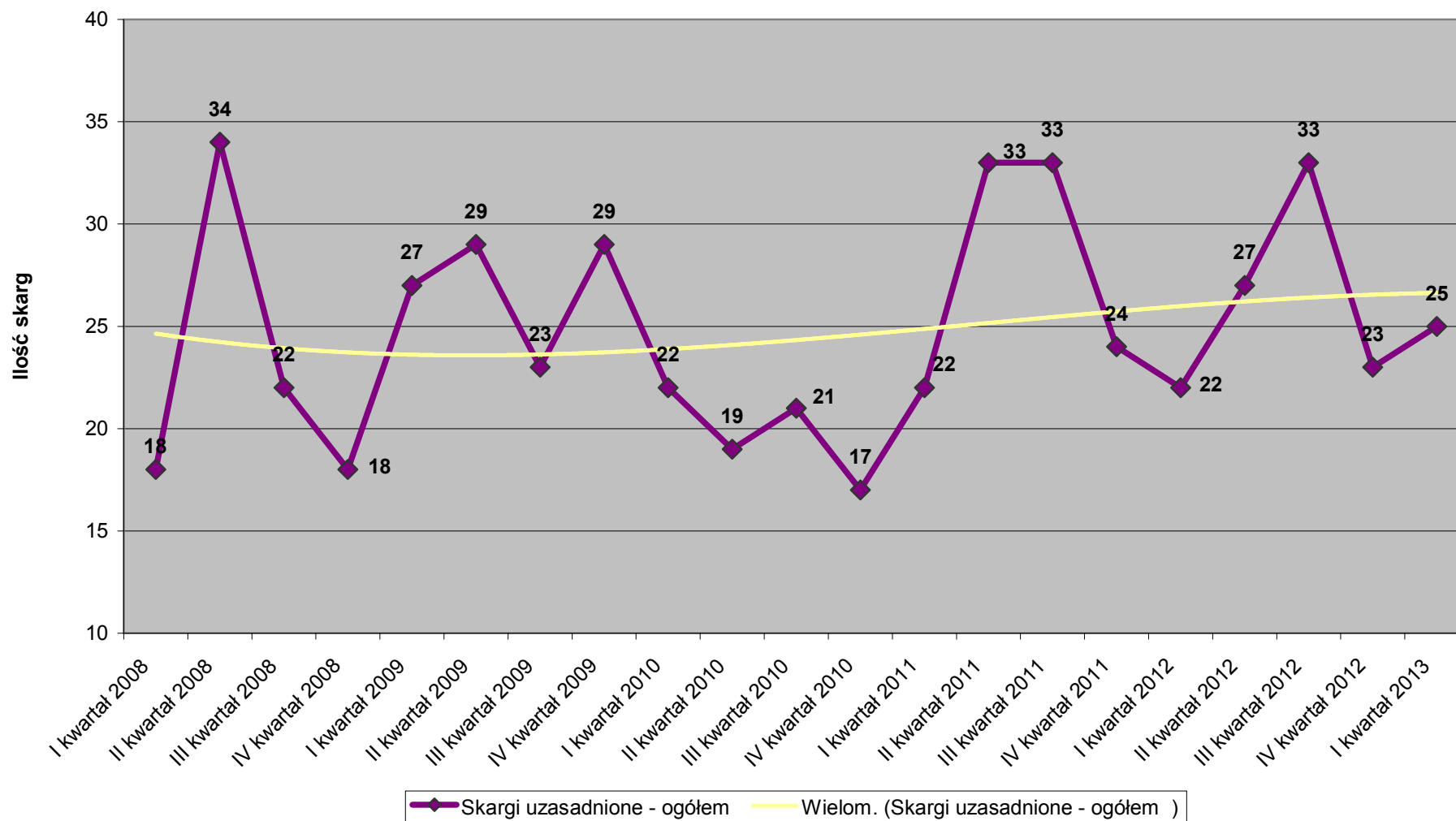
Skargi załatwione ogółem - trend



Skargi załatwione w rozbiściu 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

