

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2015 r. do 31 marca 2015 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 196 skarg, z czego 56 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,
- 5 wniosków,
- 47 petycji.

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

W I kwartale 2015 r. załatwiono ogółem 196 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2014 r.). 130 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 66 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2015 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 1).

W I kwartale 2015 r. odnotowano taką samą ilość skarg związanych z działalnością UMK, jak również MJO (po 106 skarg), przy czym w przypadku MJO ilość skarg była zauważalnie niższa w porównaniu z wartościami odnotowanymi we wszystkich kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2010. Wyznaczone linie trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na UMK i MJO zmieniły swój przebieg i po uwzględnieniu danych za I kwartał 2015 r. wykazują trend lekko spadkowy (załącznik nr 2).

Odnutowano również 24 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2015 r. stwierdzono łącznie 22 skargi zasadne, z czego 2 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskiej spółki – Miejska Infrastruktura, której powierzono funkcję podmiotu zarządzającego i obsługującego strefę płatnego parkowania (w 1 przypadku uchybienia polegały na nienależytym wykonywaniu czynności służbowych przez kontrolerów strefy płatnego parkowania, zatrudnionych w podmiocie, któremu Gmina Miejska Kraków powierzyła realizację zadań w charakterze operatora strefy płatnego parkowania). Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 9 skarg zasadnych, a więc wartość zbliżoną do tej odnotowanej w kwartale poprzedzającym, kiedy to odnotowano 11 takich skarg. Natomiast w przypadku MJO zauważalnie zmniejszyła się ilość skarg zasadnych (11 takich skarg), w porównaniu do kwartału poprzedzającego, kiedy takich skarg odnotowano 16. Niemniej jednak należy uznać, że wartości odnotowane w I kwartale 2015 r. nie odbiegają znacznie od tych występujących w większości kwartałów wcześniejszych, począwszy od roku 2010. Po I kwartale 2015 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku UMK zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca, a w przypadku MJO wykazuje w dalszym ciągu trend wyraźnie spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (22) do ogólnej liczby skarg załatwionych (196) wyniósł w I kwartale 2015 r. – 11,22% (w poprzedzającym kwartale – 11,45 %)

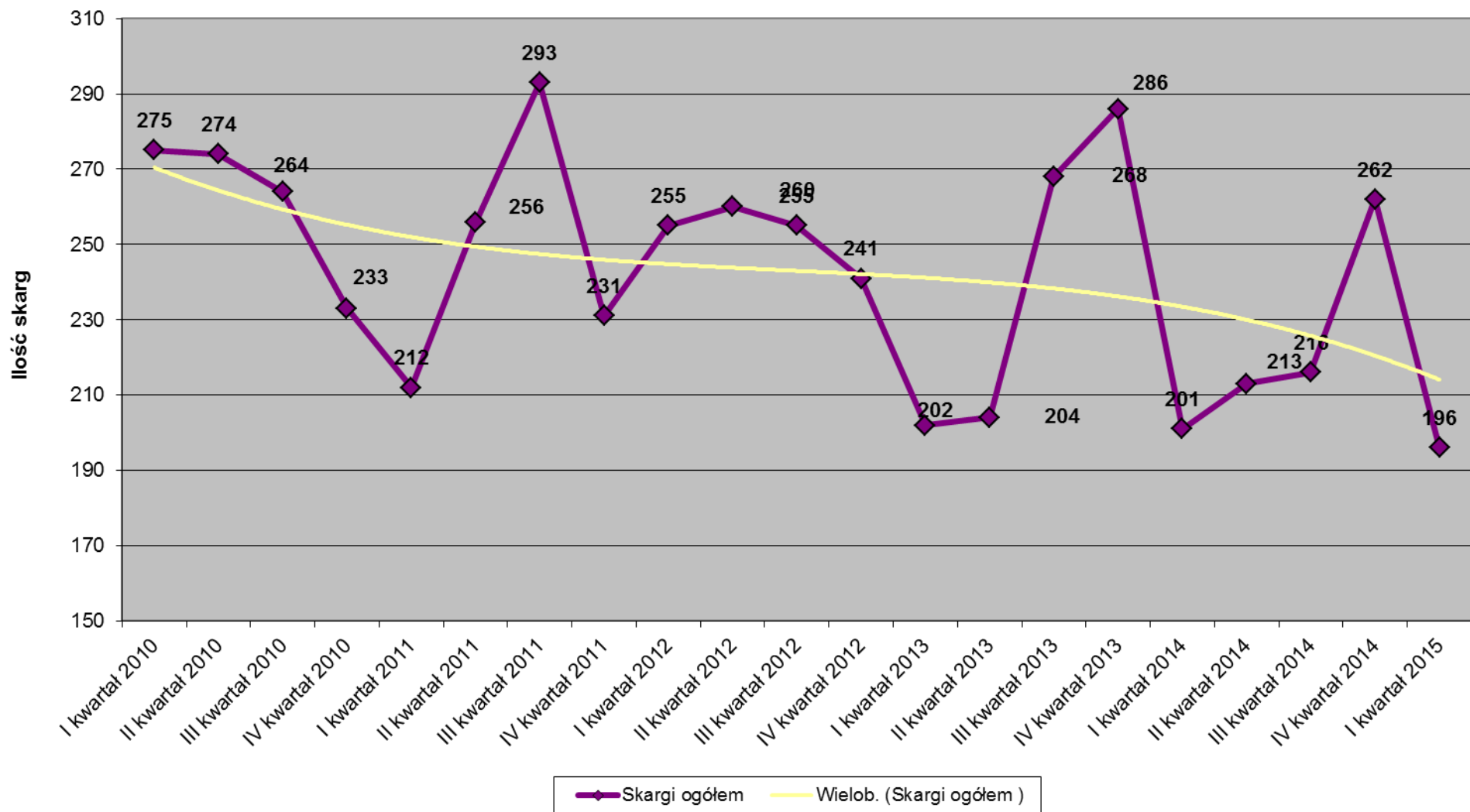
W 14 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W jednym przypadku interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu powierzono realizację zadań w charakterze operatora strefy płatnego parkowania, podjęła Miejska Infrastruktura – spółka miejska będąca podmiotem zarządzającym i obsługującym strefę płatnego parkowania.

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 2015 r. - 7.

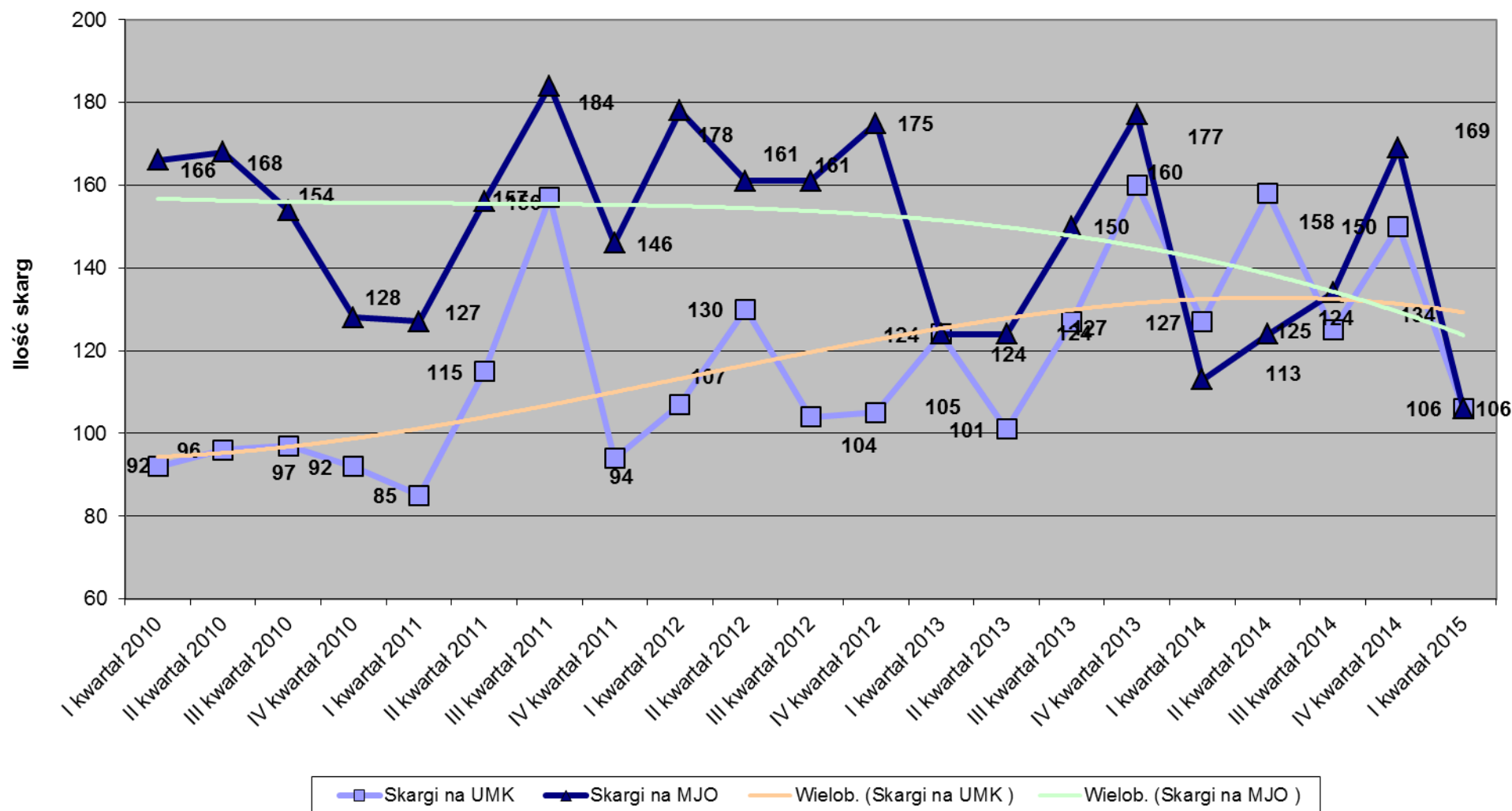
W I kwartale 2015 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło 5 wniosków, a jeden z nich zawierał postulat zlikwidowania udostępnionej w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa usługi pn. "Sprawdzanie stanu załatwienia sprawy".

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 46 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.

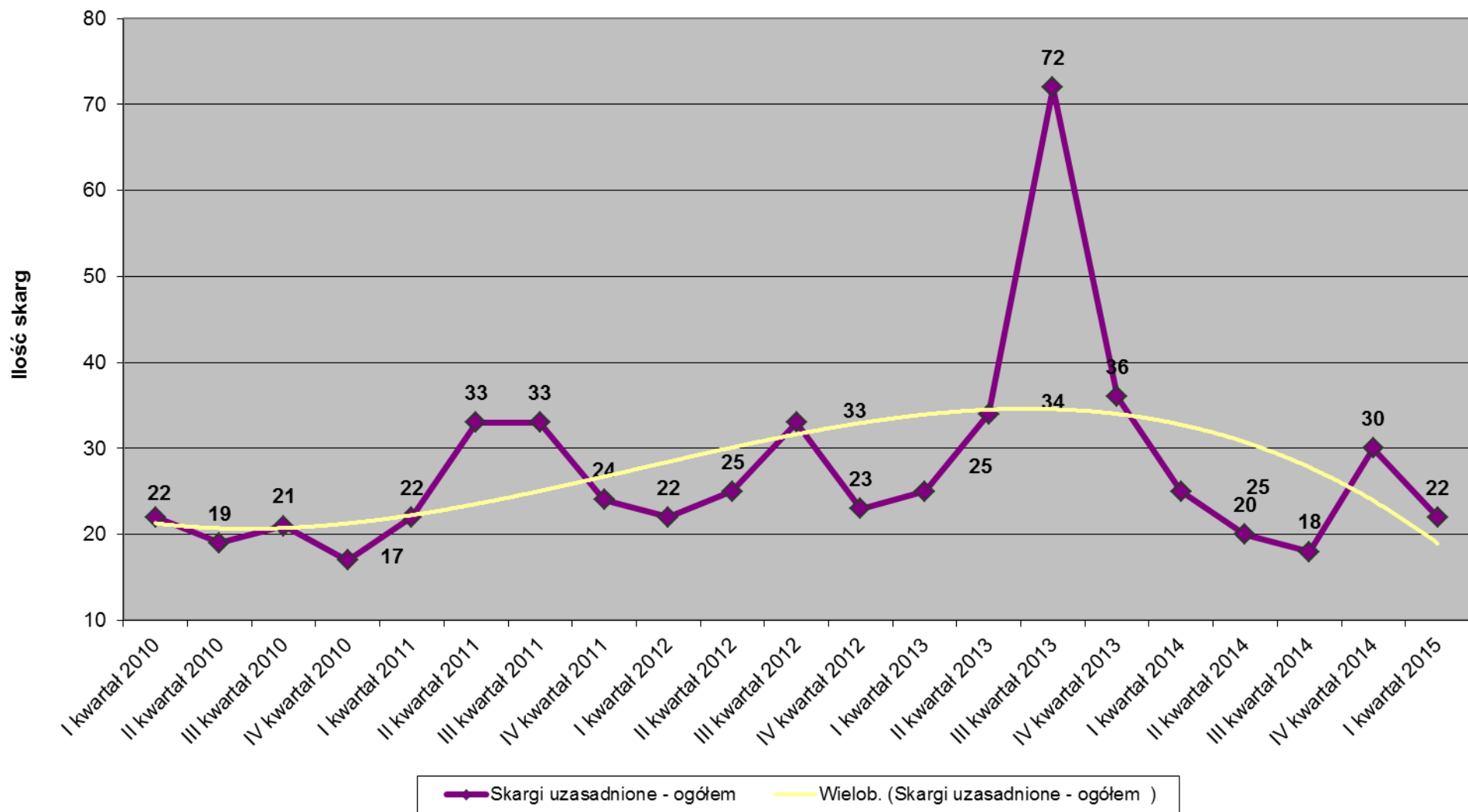
Skargi załatwione ogółem - trend



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

