

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 IV kwartale 2011 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 47 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 4 skargi i 1 petycję.

2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 października 2011 r. do 31 grudnia 2011 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 224 skarg, z czego 74 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,
- 5 wniosków, z czego 1 wniosek wpłynął bezpośrednio do MJO i został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 70 petycji.

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

W IV kwartale 2011 r. załatwiono ogółem 231 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2011 roku). 153 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 78 skarg zgłoszonych zostało rozpatrzonych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2011 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do III kwartału 2011 r. ilość skarg rozpatrzonych w IV kwartale 2011 r. zmalała, tj. odpowiednio: 293 skargi i 231 skarg (załącznik nr 1) i osiągnęła wartość zbliżoną do tej odnotowanej w IV kwartale 2010 r. Długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg ogółem pozostaje w dalszym ciągu wyraźnie 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 zmniejszyły się zauważalnie. W przypadku UMK wyniosły 94 skargi (na działania poszczególnych komórek UMK odnotowano zatem o 63 skargi mniej, aniżeli w kwartale poprzedzającym, a wartość była zbliżona do tych występujących we wszystkich kwartałach roku 2010). Również w przypadku MJO ta wartość znacznie się zmniejszyła - w IV kwartale 2011 r. odnotowano 147 skarg na MJO (w kwartale poprzedzającym – 185 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 (choć nie aż tak wyraźną jak po III kwartale 2011 r.), natomiast w przypadku MJO ten trend pozostaje w dalszym ciągu spadkowy.

Ponadto odnotowano łącznie 15 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów Dzielnic oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

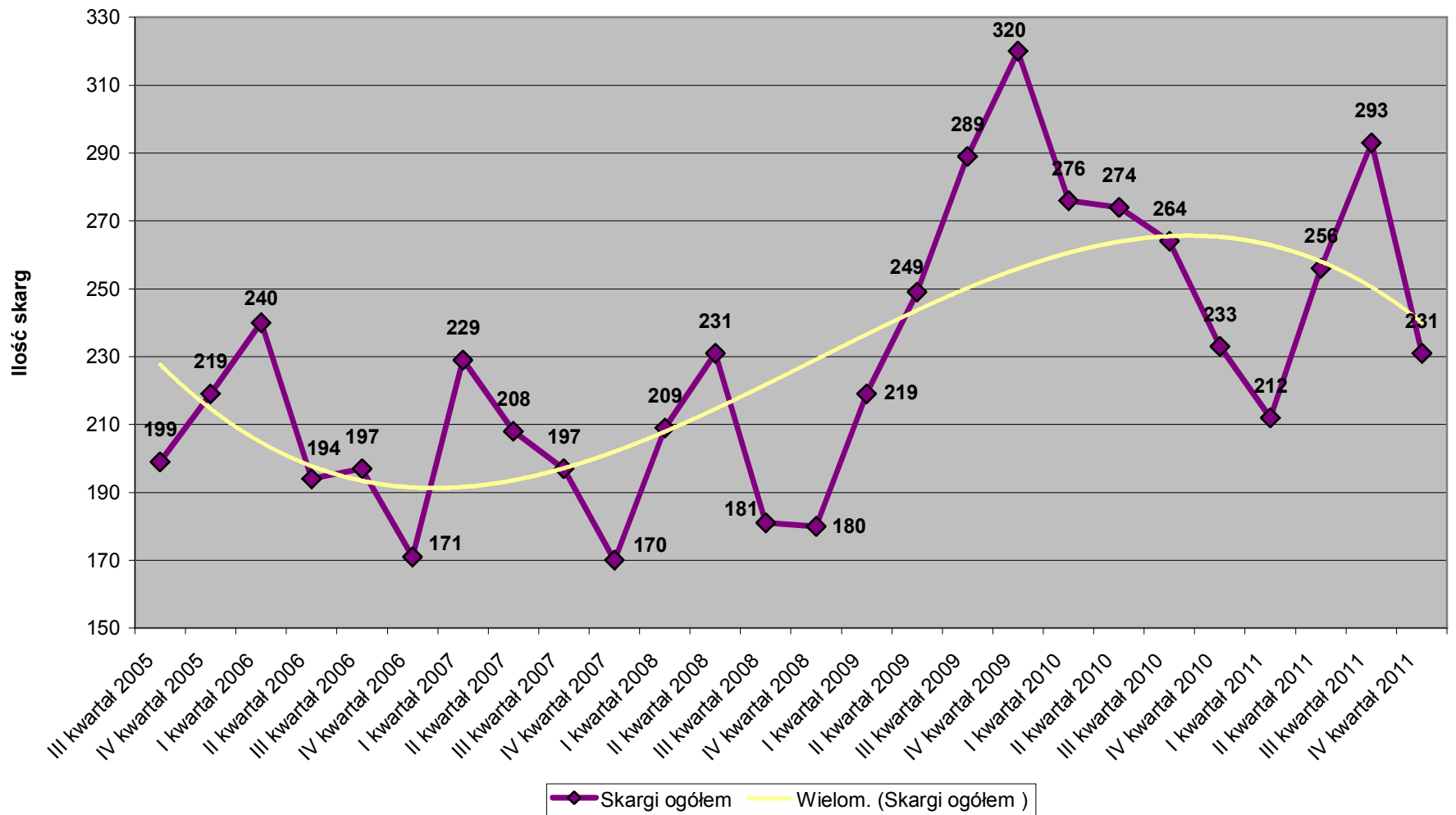
Ilość skarg uzasadnionych ogółem w IV kwartale 2011 r. w porównaniu do poprzednich dwóch kwartałów uległa zmianie i osiągnęła wartość zbliżoną do tej osiągniętej w I kwartale 2011 r. (IV kwartał 2011 r. – 24 skargi, III i II kwartał 2011 r. - 33 skargi, I kwartał 2011 r. – 22 skargi). Ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK w porównaniu do kwartału poprzedzającego nie uległa większym zmianom (8 skarg zasadnych w III kwartale 2011 r. oraz 9 skarg zakwalifikowanych jako zasadne w IV kwartale 2011 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO znacznie się zmniejszyła w porównaniu do kwartału poprzedzającego (odpowiednio: 25 i 15), niemniej jednak nadal utrzymuje się na poziomach wyższych od średniej z poprzednich lat. Stosunek skarg uzasadnionych (24) do ogólnej liczby skarg rozpatrzonych (231) wyniósł w IV kwartale 2011 r. 10,39% (w poprzednim kwartale – 11,26%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 9,57%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 10,20%. O ile linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem po III kwartale 2011 r. wykazywała tendencję wyraźnie wzrostową, po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2011 r. linia ta jest lekko wznosząca (załącznik nr 3). W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po IV kwartale 2011 r. długookresowy trend pozostaje w dalszym ciągu spadkowy, a w przypadku skarg uzasadnionych na MJO trend ten w dalszym ciągu wykazuje tendencję wyraźnie wzrostową. Powyższe obrazuje załącznik nr 4.

W 13 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 IV kwartale 2011 r. - 10.

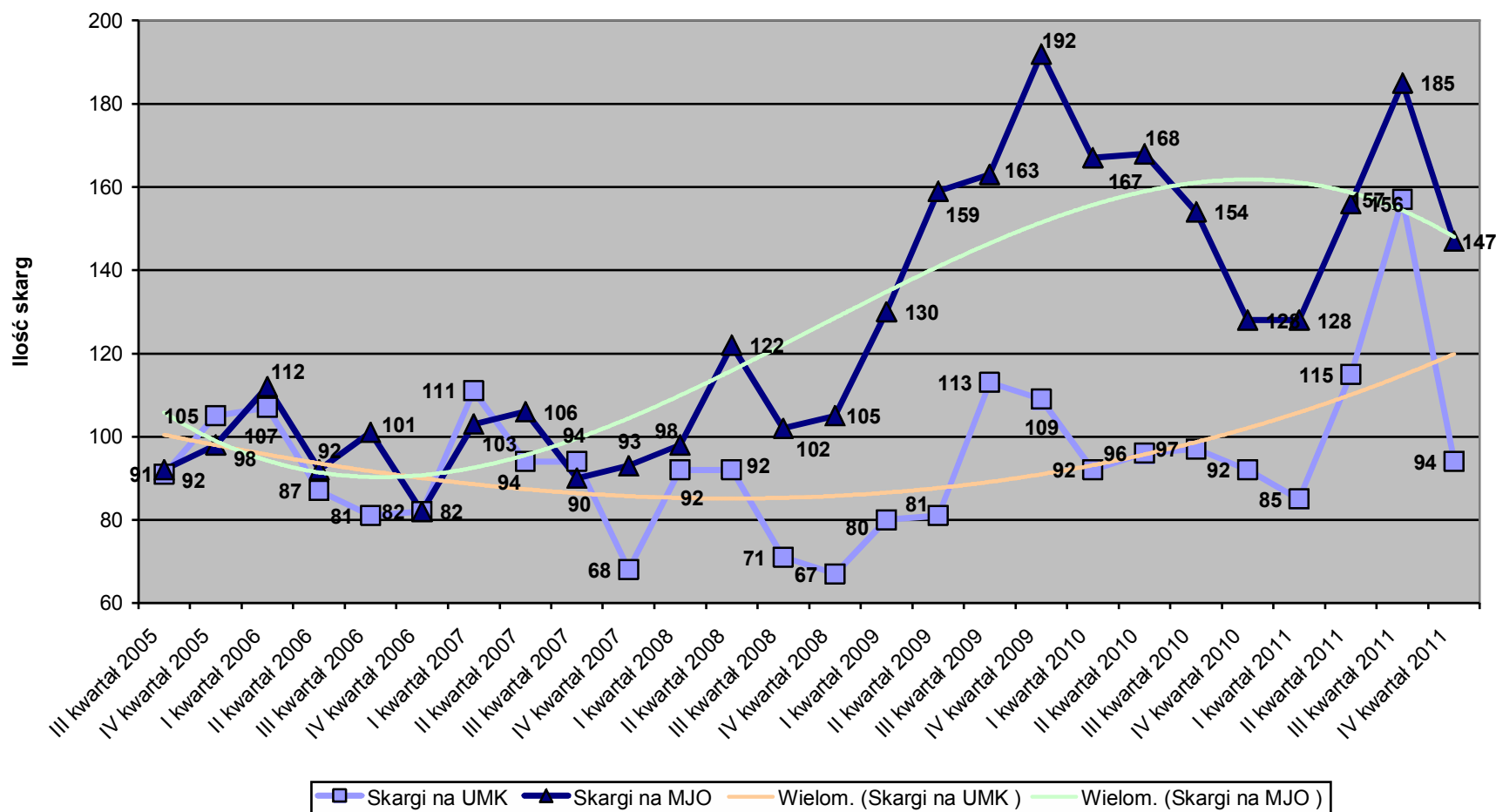
W IV kwartale 2011 r. załatwiono również 3 wnioski. 2 wnioski zostały rozpatrzone przez Biuro Kontroli Wewnętrznej i dotyczyły przyspieszenia zakończenia postępowania administracyjnego w sprawie wypłaty odszkodowania przez Wydział Skarbu Miasta UMK oraz wprowadzenia zmian w organizacji ruchu w pobliżu Placu Bohaterów Getta. Natomiast w 1 wniosku, który został zgłoszony do prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej rejestru skarg i wniosków, a następnie rozpatrzony przez Straż Miejską Miasta Krakowa zostały ujęte propozycje zmian w organizacji straży miejskiej w celu skuteczniejszego realizowania zadań.

W IV kwartale 2011 r. załatwiono ponadto 73 petycje (w kwartale poprzedzającym – 79 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 informowano zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą służb podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

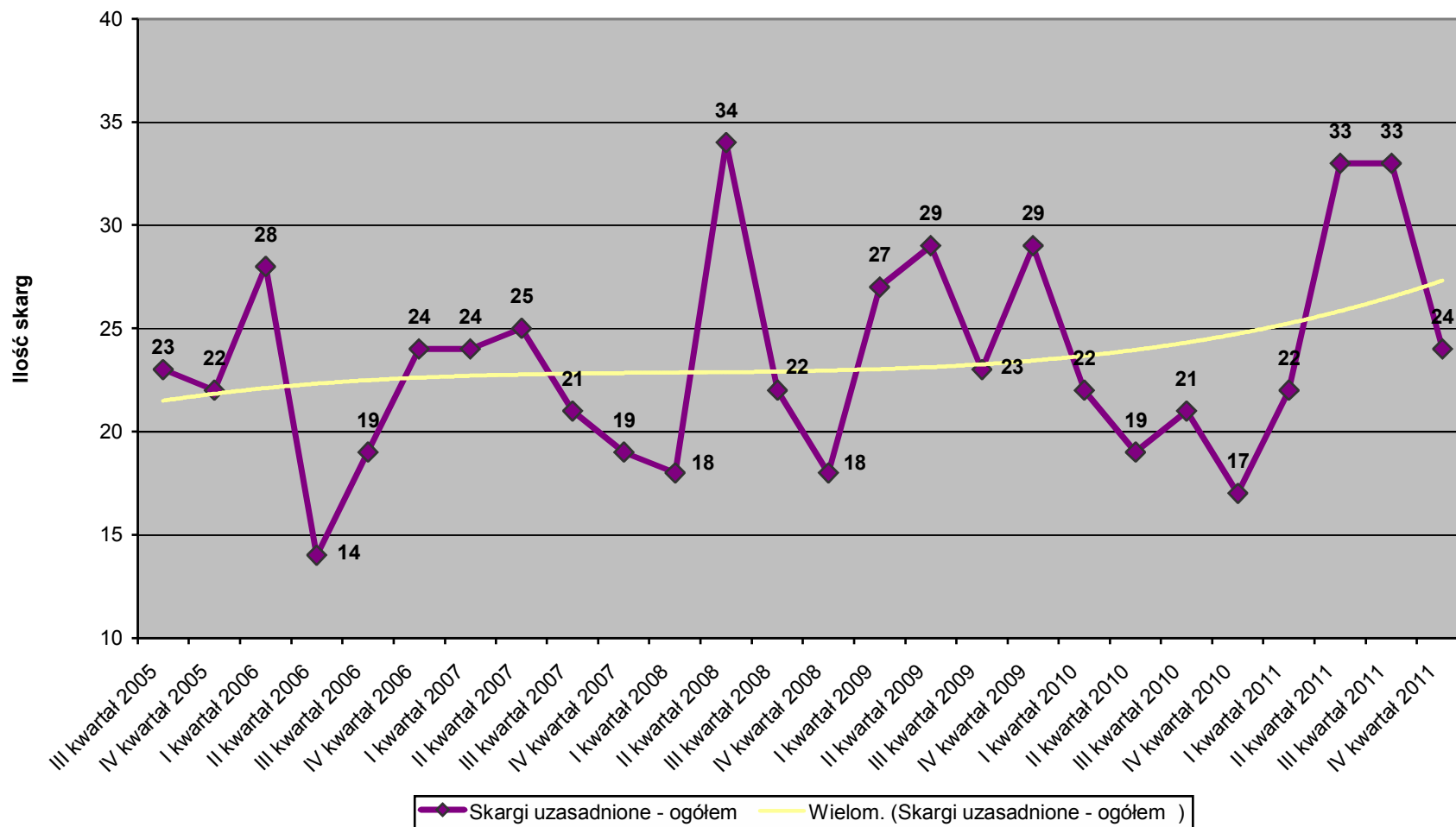
Skargi rozpoznane ogółem - trend



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 rozbiściu na UMK i MJO - trendy

