

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 II kwartale 2012 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 62 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 9 skarg i 4 petycje.

2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 245 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,
- 1 wniosku, który wpłynął bezpośrednio do innej komórki organizacyjnej UMK, a następnie został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 45 petycji.

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

W II kwartale 2012 r. załatwiono ogółem 260 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale 2012 roku). 189 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 71 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2012 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do I kwartału 2012 r. ilość skarg załatwionych w II kwartale 2012 r. nieznacznie wzrosła, tj. odpowiednio: 255 skarg i 260 skarg (załącznik nr 1). Długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg ogółem pozostaje w dalszym ciągu spadkowy. Porównując dane, z tymi odnotowanymi w kwartałach poprzedzających w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO należy wskazać, że ilości te w przypadku UMK systematycznie się zwiększają (IV kwartał 2011 r. – 94, I kwartał 2012 r. – 107, II kwartał 2012 r. – 130), niemniej jednak w dalszym ciągu pozostają znacznie mniejsze aniżeli wartość odnotowana w III kwartale roku 2011 (157 skarg). W przypadku MJO wartości te w ostatnich czterech kwartałach przejawiają na przemian tendencję wzrostową i spadkową, a w II kwartale 2012 r. w porównaniu do kwartału poprzedzającego ilość takich skarg zauważalnie się zmniejszyła - w II kwartale 2012 r. odnotowano 165 skarg na MJO (w kwartale poprzedzającym – 180 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 27 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W II kwartale 2012 r. stwierdzono 27 skarg zasadnych. Wprawdzie ilość ta jest większa od wartości odnotowywanych w ostatnich dwóch kwartałach poprzedzających (IV kwartał 2011 r. – 24 skargi zasadne, I kwartał 2012 r. - 22 takie skargi), niemniej jednak wysoki wskaźnik uzyskany w II i III kwartale 2011 r. (po 33 skargi uzasadnione) należy na tym etapie w dalszym ciągu traktować jako przypadki incydentalne.

Ilość skarg uzasadnionych w rozbiciu na Wydziały UMK oraz MJO w porównaniu do ostatnich dwóch kwartałów poprzedzających nie uległa większym zmianom. W przypadku UMK w II kwartale 2012 r. odnotowano 11 skarg zasadnych, natomiast takich skarg w IV kwartale 2011 r. odnotowano 9, a w I kwartale 2012 r. - 10. Z kolei w przypadku MJO w II kwartale 2012 r. 16 skarg zostało zakwalifikowanych jako zasadne (zatem ilość takich skarg nieznacznie się zwiększyła w porównaniu do kwartału poprzedzającego - wówczas odnotowano 12 skarg uzasadnionych oraz była zbliżona do tej odnotowanej w IV kwartale 2011 r. – 15 skarg zasadnych). Stosunek skarg uzasadnionych (27) do ogólnej liczby skarg załatwionych (260) wyniósł w II kwartale 2012 r. 10,38% (w poprzedzającym kwartale – 8,63%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 8,46%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 9,70%.

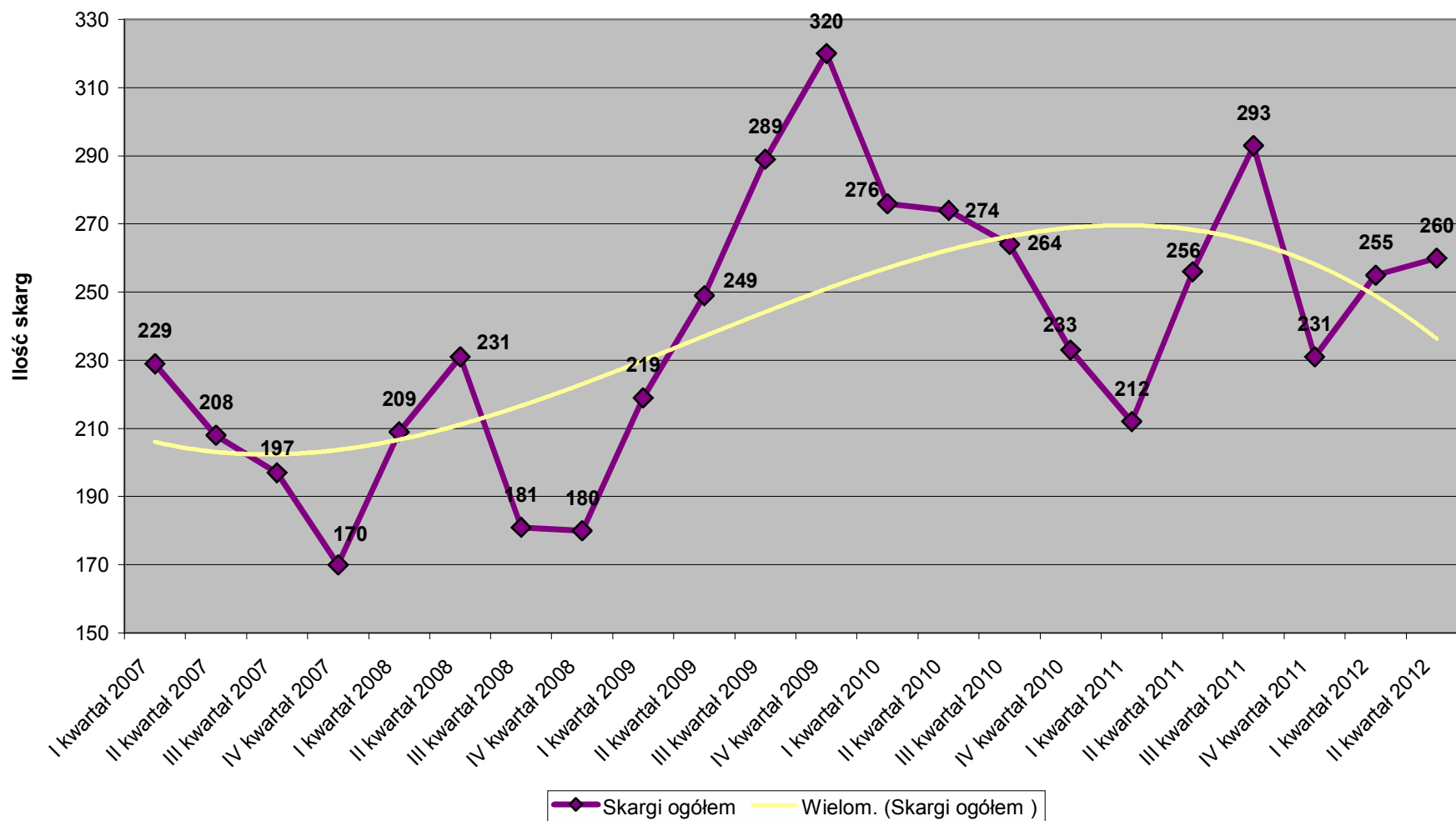
Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2012 r., linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem, podobnie jak w kwartałach poprzedzających, pozostaje lekko wznosząca (załącznik nr 3). W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po II kwartale 2012 r. wyznaczona linia trendu wykazuje tendencję lekko wzrostową, a w przypadku MJO linia trendu wskazuje, że wzrost ten został wyhamowany i nastąpiła stabilizacja (załącznik nr 4).

W 17 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 Ośrodka Opiekuńczo-Wychowawczego podjął Z-ca Dyrektora MOPS 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 lub 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 II kwartale 2012 r. - 9.

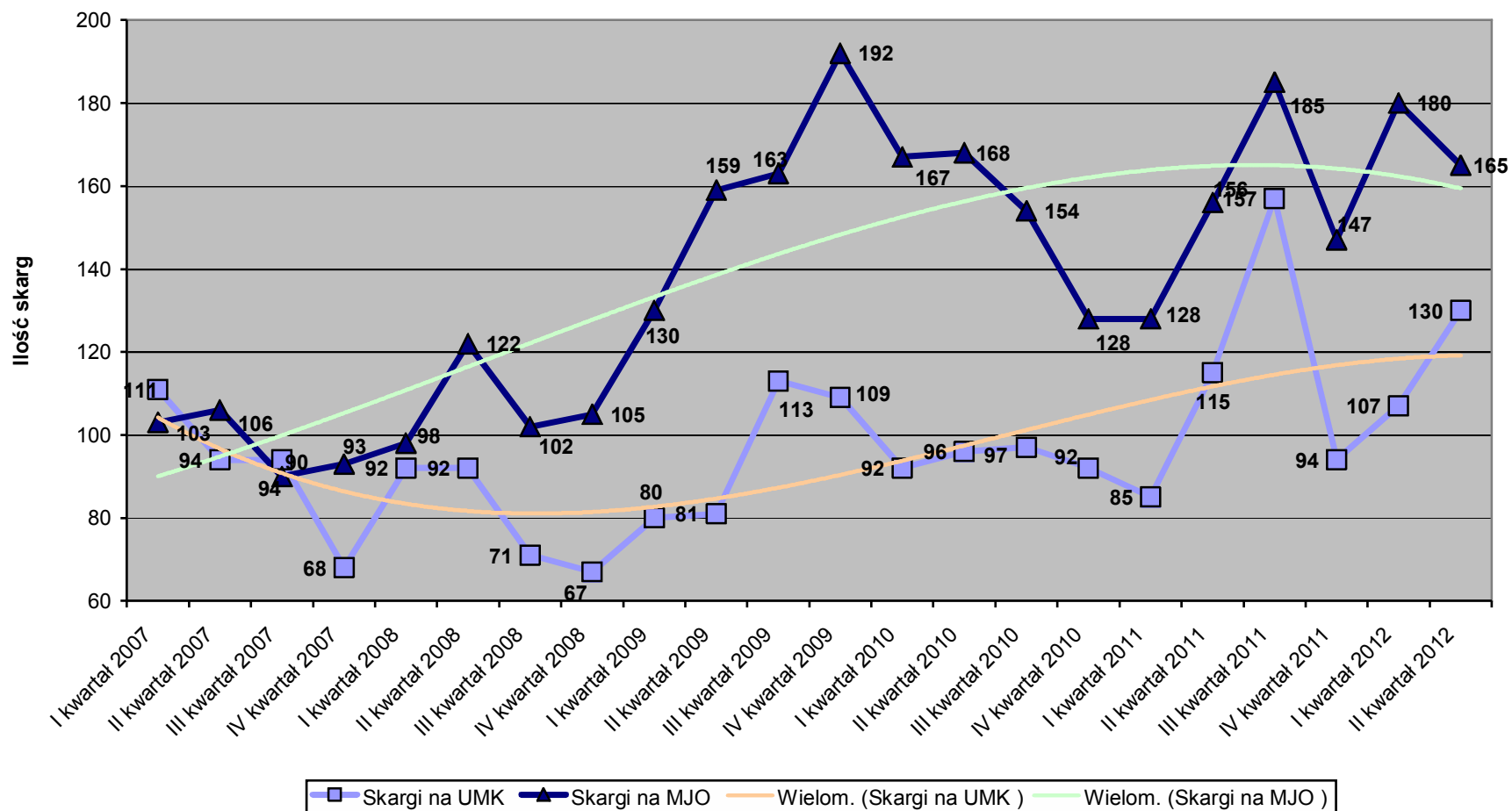
W II kwartale 2012 r. załatwiono również 4 wnioski, z czego 3 wnioski załatwiło Biuro Kontroli Wewnętrznej. W dwóch przypadkach wnioski zostały przekazane właściwym podmiotom, celem załatwienia zgodnie z kompetencjami.

W II kwartale 2012 r. załatwiono ponadto 59 petycji (w kwartale poprzedzającym – 82 petycje). 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.

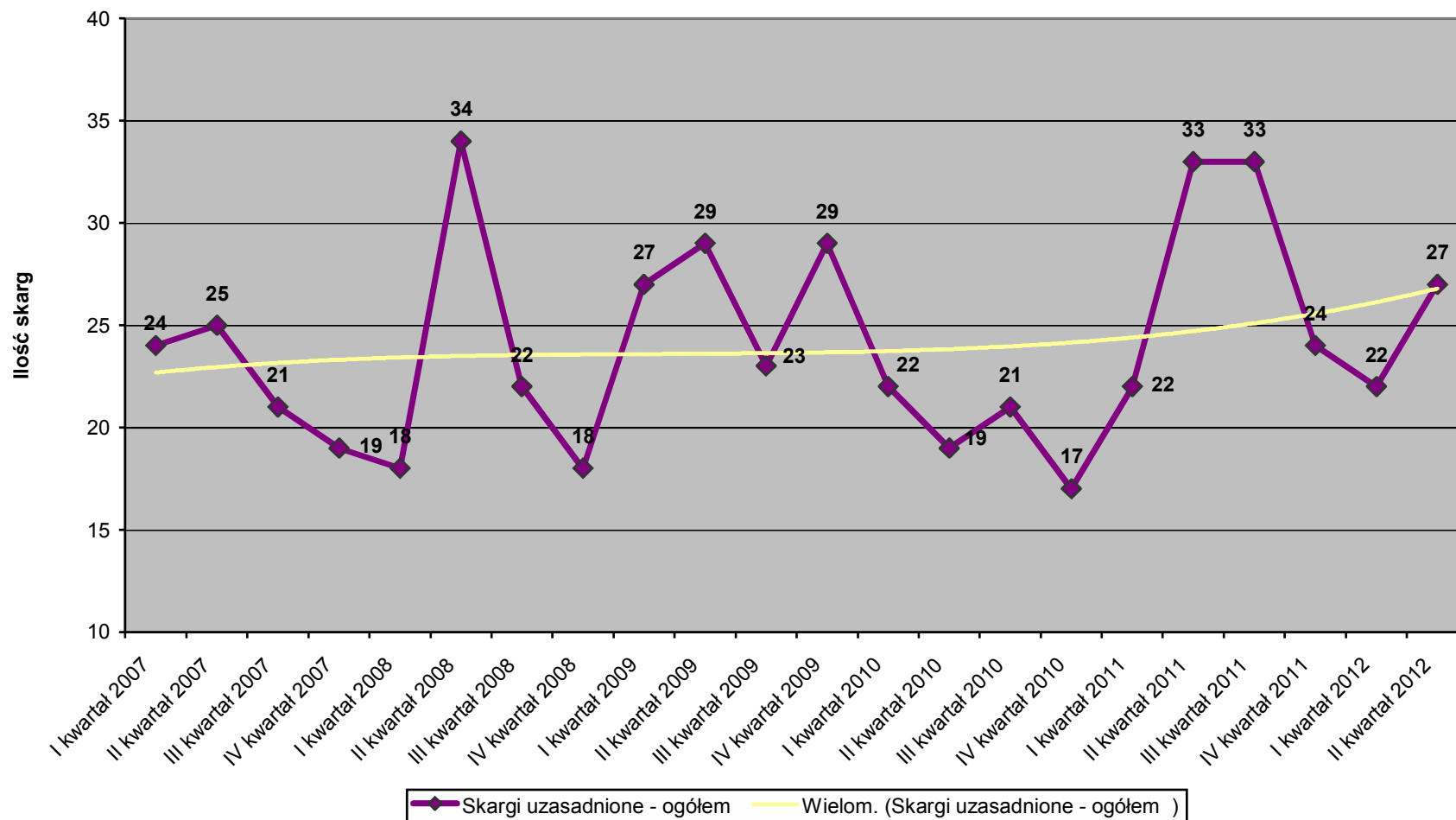
Skargi załatwione ogółem - trend



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

