

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2013 r. do 30 czerwca 2013 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 202 skarg, z czego 47 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,
- 4 wniosków, z czego 2 wnioski wpłynęły bezpośrednio do innych komórek organizacyjnych UMK i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 50 petycji.

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

W II kwartale 2013 r. załatwiono ogółem 204 skargi (część skarg wpłynęła w I kwartale 2013 r.). 153 skargi zostały załatwione przez Referat Skarg i Wniosków. 51 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2013 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

Ilość skarg załatwionych w II kwartale 2013 r. była niemal identyczna jak w okresie poprzedzającym, aczkolwiek mniejsza od wartości odnotowanych w większości kwartałów wcześniejszych, począwszy od roku 2008 (załącznik nr 1). Podobnie jak w kwartale poprzedzającym 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, podobnie jak w I kwartale 2013 r. w dalszym ciągu zauważalne jest wyraźne zmniejszenie się ilości skarg na działania MJO (w I i II kwartale 2013 r. odnotowano 124 takie 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, po odnotowaniu w I kwartale 2013 r. nieznacznego wzrostu w porównaniu do okresów poprzedzających (124 skargi), wartość osiągnięta w II kwartale 2013 r. (101 takich skarg) pozostaje zbliżona do tej odnotowanej w II półroczu 2012 r. (IV kwartał 2012 r. – 105, III kwartał 2012 r. – 104). 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. Długookresowy trend skarg rozpatrzonych w rozbiciu na UMK i MJO wskazuje, że po uwzględnieniu danych za II kwartał 2013 r. zarówno w przypadku UMK i MJO występuje trend spadkowy, co obrazuje załącznik nr 2.

Ponadto odnotowano łącznie 19 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowej Stacji Sanitarno – Epidemiologicznej oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W II kwartale 2013 r. stwierdzono 34 skargi zasadne. Ilość ta jest większa od wartości odnotowywanych w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2008. Powyższy wynik jest identyczny z tym, który odnotowano w II kwartale 2008 r. i stanowi zarazem najwyższą wartość, osiągniętą na przestrzeni ostatnich sześciu lat. Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2013 r. wyznaczona dla skarg uzasadnionych linia trendu zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca, a powyższe obrazuje załącznik nr 3.

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, uwzględniając dane za II kwartał 2013 r. nie są już tak

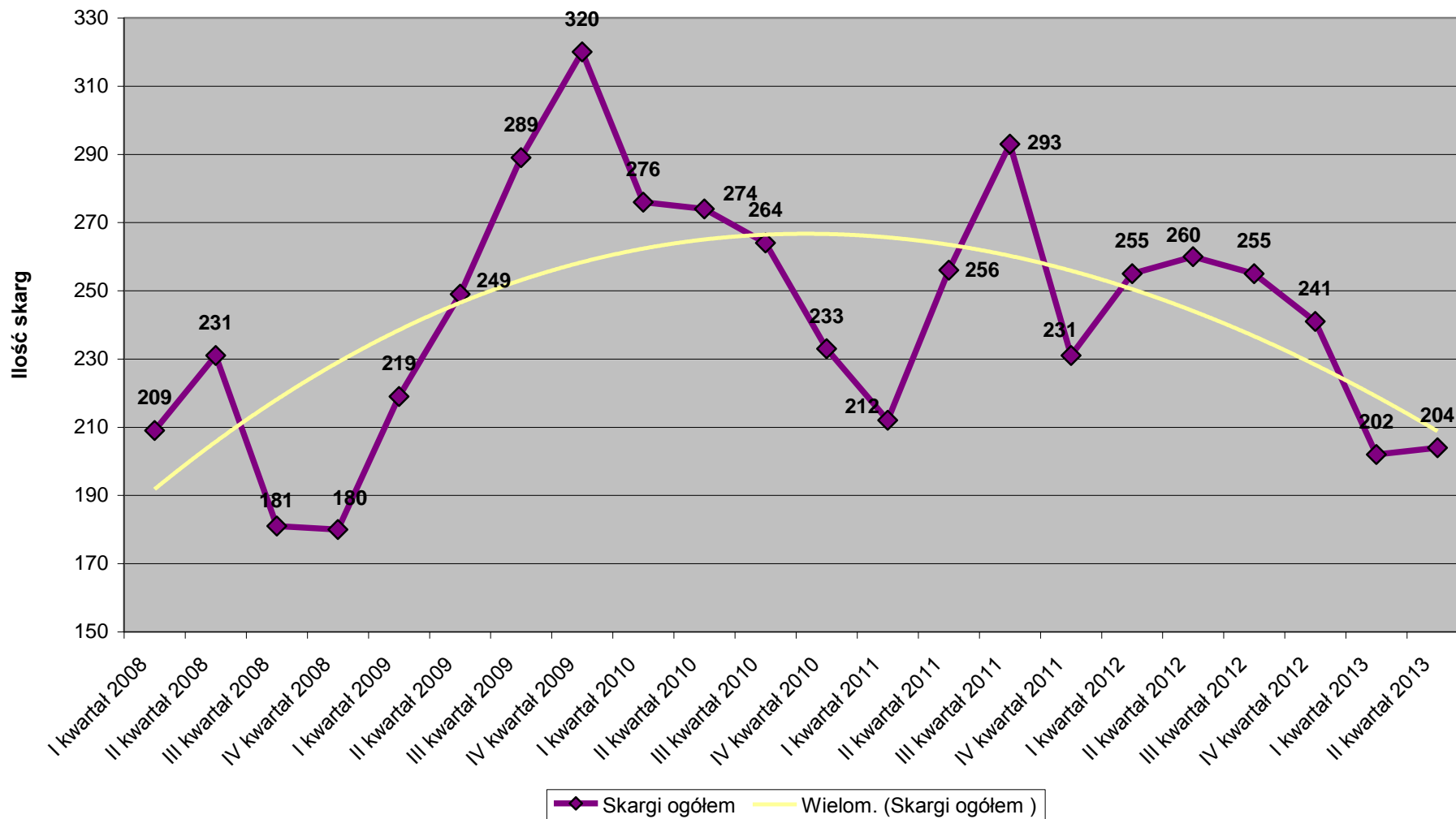
wyraźnie zauważalne dysproporcje w powyższym zakresie, jakie odnotowywano w ostatnich trzech kwartałach poprzedzających. Powyższa sytuacja jest następstwem znacznego zwiększenia się w II kwartale 2013 r. ilości skarg zasadnych w przypadku UMK (odnotowano 14 takich skarg). W przypadku MJO, tak jak w okresie poprzedzającym odnotowano 20 skarg zasadnych. Należy zarazem zwrócić uwagę, że 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. W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po II kwartale 2013 r. wyznaczona linia trendu zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca, a w przypadku MJO wzrost został wyhamowany i nastąpiła stabilizacja (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (34) do ogólnej liczby skarg załatwionych (204) wyniósł w II kwartale 2013 r. 16,67% (w poprzedzającym kwartale – 12,38%).

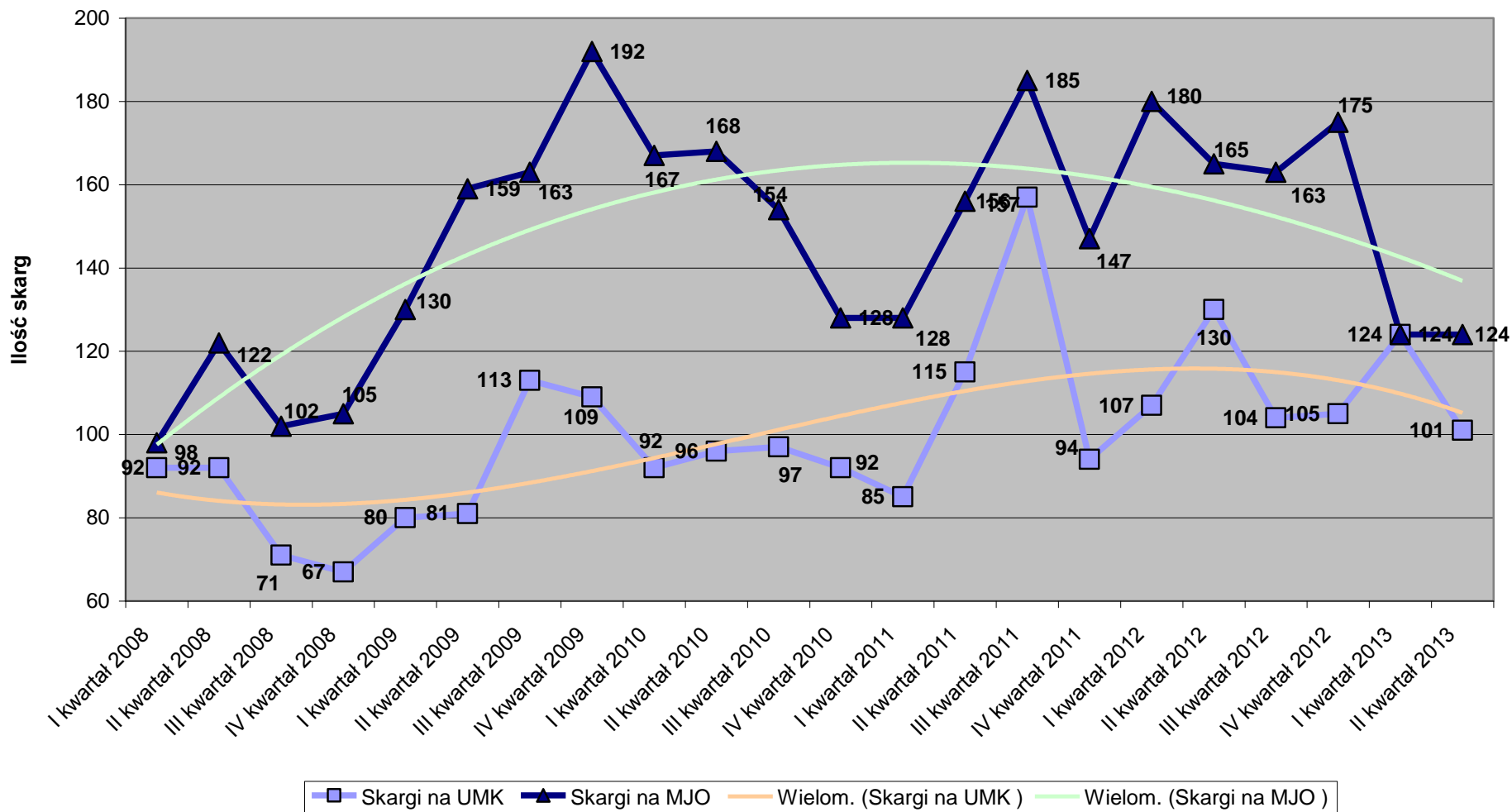
W 12 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu 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 II kwartale 2013 r. - 20.

W II kwartale 2013 r. załatwiono 5 wniosków (z czego 3 wnioski załatwiło Biuro Kontroli Wewnętrznej) oraz 52 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.

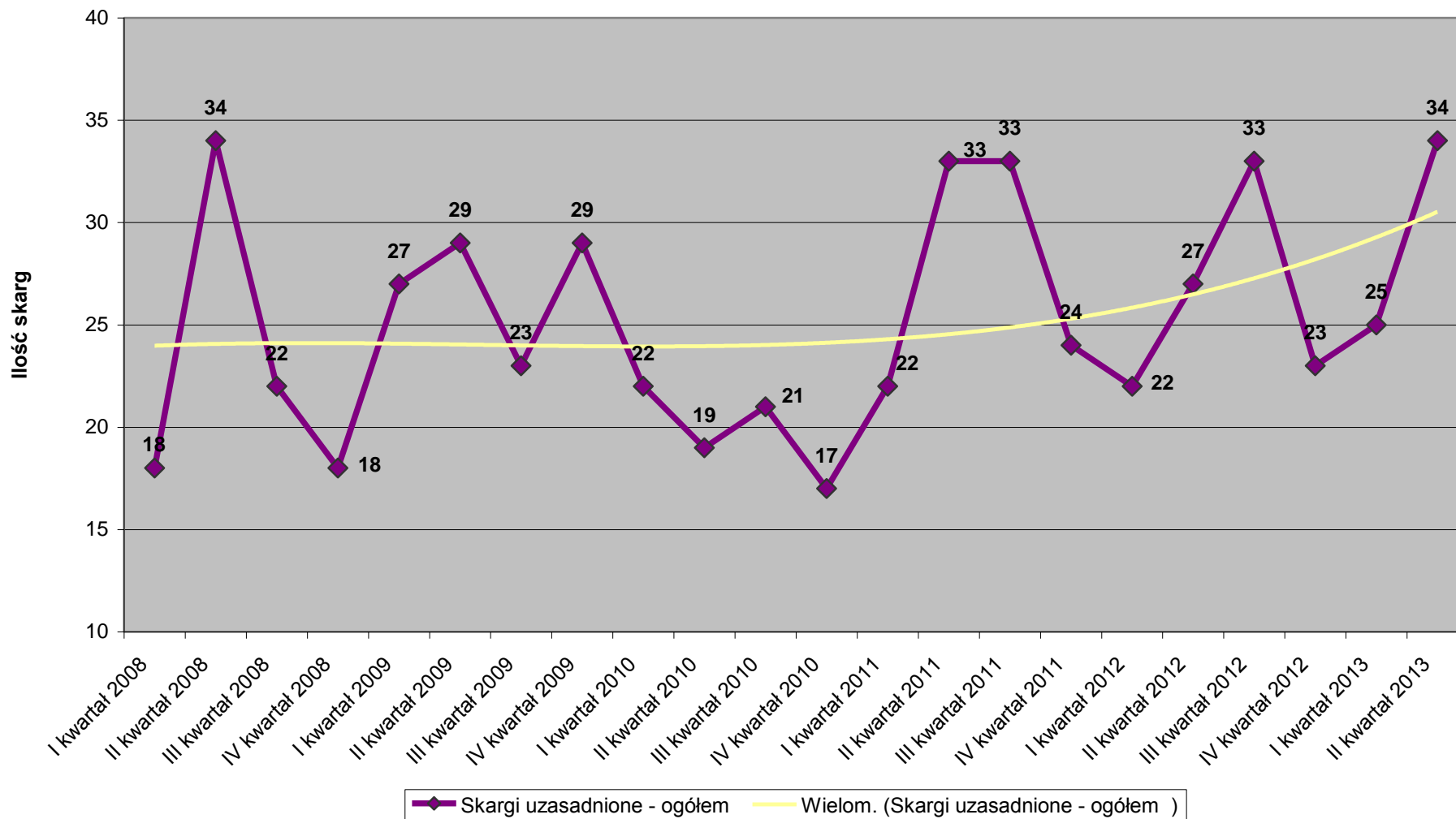
Skargi załatwione ogółem - trend



Skargi załatwione w rozbiciu 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

