

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2014 r. do 31 marca 2014 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 194 skarg, z czego 29 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,
- 2 wniosków,
- 50 petycji.

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

W I kwartale 2014 r. załatwiono ogółem 201 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2013 r.). 175 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 26 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2014 r., nadal jest w trakcie załatwiania (załącznik nr 1)

W porównaniu do okresów poprzedzających poczynawszy od roku 2009, jest to najniższa wartość, a ponadto po raz pierwszy miała miejsce sytuacja, w której odnotowano więcej skarg związanych z działalnością UMK, aniżeli MJO. Należy jednak zauważyć, że ilość skarg na działalność UMK nie różni się znacząco od wartości odnotowywanych dla tego rodzaju skarg w większości kwartałów poprzedzających, poczynawszy od roku 2009. Po uwzględnieniu danych za I kwartał 2014 r. w przypadku MJO wyznaczona długookresowa linia trendu zmieniła swój przebieg, a trend jest spadkowy, co obrazuje załącznik nr 2.

Odnutowano również 22 skargi, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków. Z ilości tej, w 8 przypadkach odnotowano skargi na działania Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania Sp. z o.o., które związane były z powierzeniem ww. spółce do realizacji od 1 lipca 2013 r. „nowego” zadania własnego Gminy Miejskiej Kraków w zakresie gospodarki odpadami komunalnymi.

W I kwartale 2014 r. stwierdzono łącznie 25 skarg zasadnych, z czego w 2 przypadkach stwierdzone nieprawidłowości związane były z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi (załącznik nr 3).

Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, uwzględniając dane za I kwartał 2014 r. uzyskane wartości zarówno w przypadku skarg na UMK (4 skarg zasadnych), jak i MJO (19 takich skarg) nie odbiegają znacząco od wartości występujących w większości okresów poprzedzających, poczynawszy od roku 2009. Tym samym sytuację z III kwartału 2013 r., kiedy to odnotowano 32 skargi zasadne na działania MJO należy na tym etapie w dalszym ciągu traktować jako przypadek incydentalny. Po I kwartale 2014 r. wyznaczone linie trendu dla skarg zasadnych zmieniły swój przebieg zarówno w przypadku UMK, jak i MJO oraz wykazują trend lekko spadkowy (załącznik nr 4).

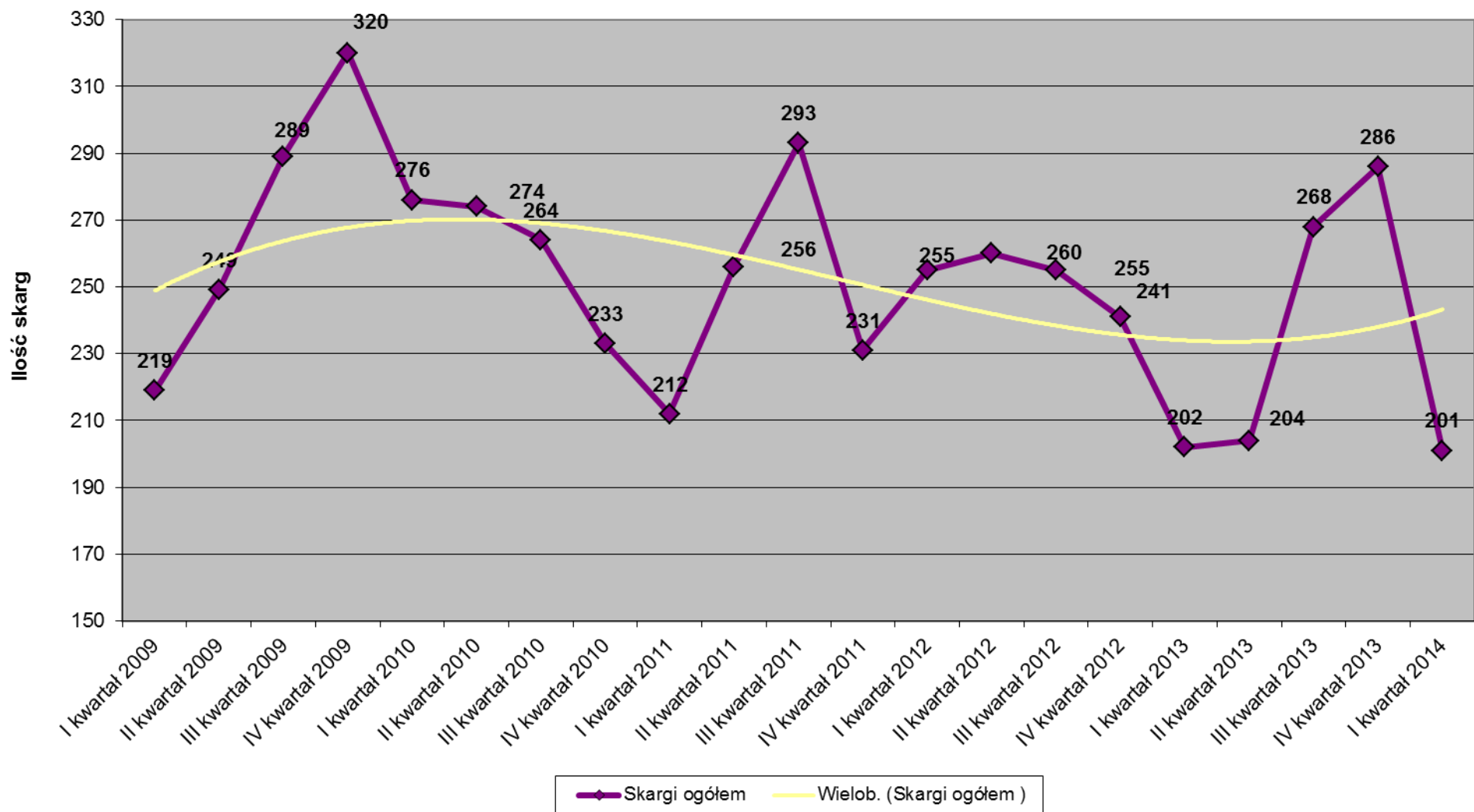
Stosunek skarg uzasadnionych (25) do ogólnej liczby skarg załatwionych (201) wyniósł w I kwartale 2014 r. – 12,43% (w poprzedzającym kwartale – 12,59%)

W 17 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 1 przypadku interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie doręczania przesyłek pieniężnych zawierających świadczenia rodzinne podjął Dyrektor Wydziału Spraw Społecznych UMK. Natomiast w 2 przypadkach spółka MPO jako podmiot Zarządzający Systemem Oczyszczania Krakowa podjęła interwencję wobec przedsiębiorców, którym zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych. 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 2014 r. - 5.

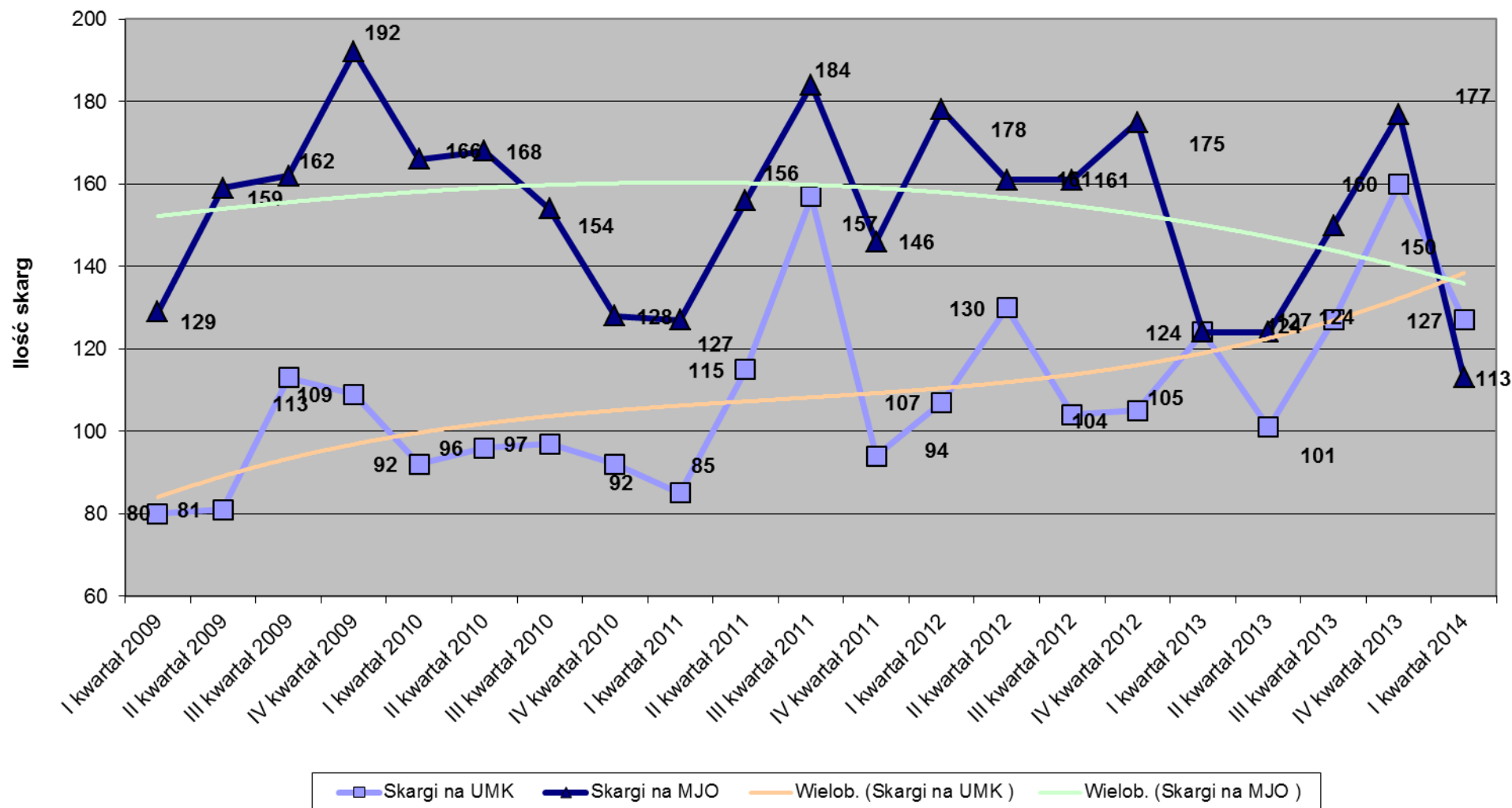
W I kwartale 2014 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło 5 wniosków, przy czym w 1 przypadku, wniosek został uznany za zasadny.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 51 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.

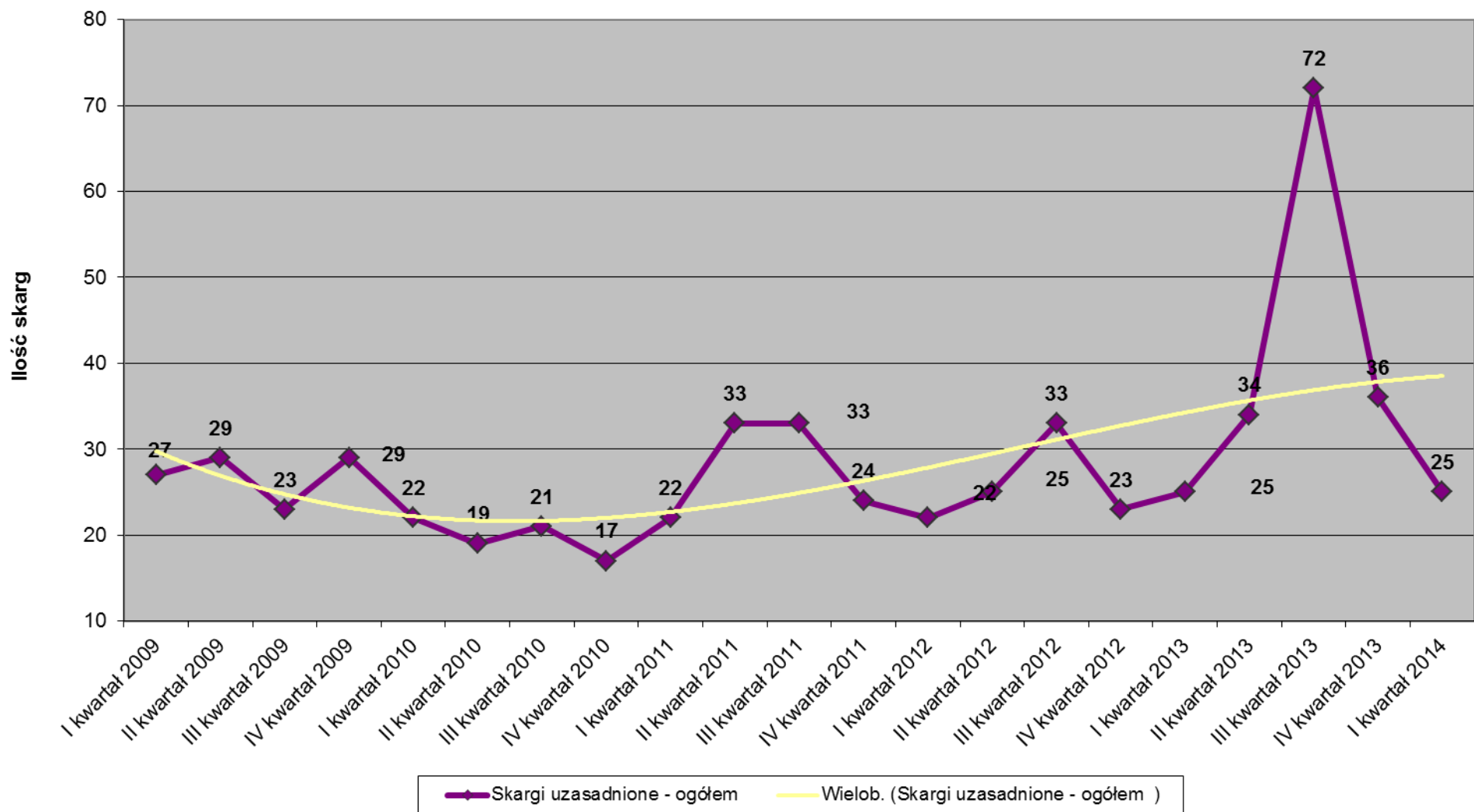
Skargi załatwione ogółem - trend



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 rozbiściu na UMK i MJO - trendy

