

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

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

- 233 skarg, z czego 63 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,
- 3 wniosków,
- 78 petycji.

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

W IV kwartale 2014 r. załatwiono ogółem 262 skargi (część skarg wpłynęła w III kwartale 2014 r.). 196 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 IV kwartale 2014 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem, zmieniła swój przebieg w porównaniu do ostatnich kwartałów poprzedzających i jest lekko wznosząca (załącznik nr 1).

Podobnie jak w kwartale poprzedzającym, w IV kwartale 2014 r. odnotowano więcej skarg związanych z działalnością MJO (169), aniżeli UMK (150). W przypadku MJO ilość skarg była zauważalnie wyższa w porównaniu z wartościami odnotowanymi w pozostałych kwartałach roku 2014. Należy zauważyć, że odnotowane w IV kwartale 2014 r. ilości skarg związanych z działalnością UMK i MJO były jednymi z najwyższych w porównaniu do wartości odnotowywanych w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2009 (załącznik nr 2).

Odnutowano również 35 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W IV kwartale 2014 r. stwierdzono łącznie 30 skarg zasadnych, z czego 4 z nich zostały zakwalifikowane jako skargi związane z działalnością miejskich spółek (w 2 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości związane z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi, a w 2 przypadkach 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). Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach komórki organizacyjnej Urzędu oraz miejskiej jednostki organizacyjnej. Stąd też suma skarg zasadnych ogółem nie jest tożsama z ilością skarg zasadnych w rozbiciu na UMK i MJO (w ujęciu skarg zasadnych przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg zasadnych ogółem, co obrazują załączniki nr 3 i 4). Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działań Wydziałów UMK oraz MJO, w porównaniu do ostatniego kwartału poprzedzającego odnotowano w IV kwartale 2014 r. wzrost skarg zarówno w przypadku skarg na UMK (11 skarg zasadnych), jak i MJO (16 takich skarg). Niemniej jednak powyższe wartości nie odbiegają znacznie od tych odnotowanych w większości

kwartałów wcześniejszych, począwszy od roku 2009. Po IV kwartale 2014 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w przypadku UMK pozostaje ustabilizowana, a w przypadku MJO wykazuje w dalszym ciągu trend wyraźnie spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (30) do ogólnej liczby skarg załatwionych (262) wyniósł w IV kwartale 2014 r. – 11,45 % (w poprzedzającym kwartale – 8,33 %)

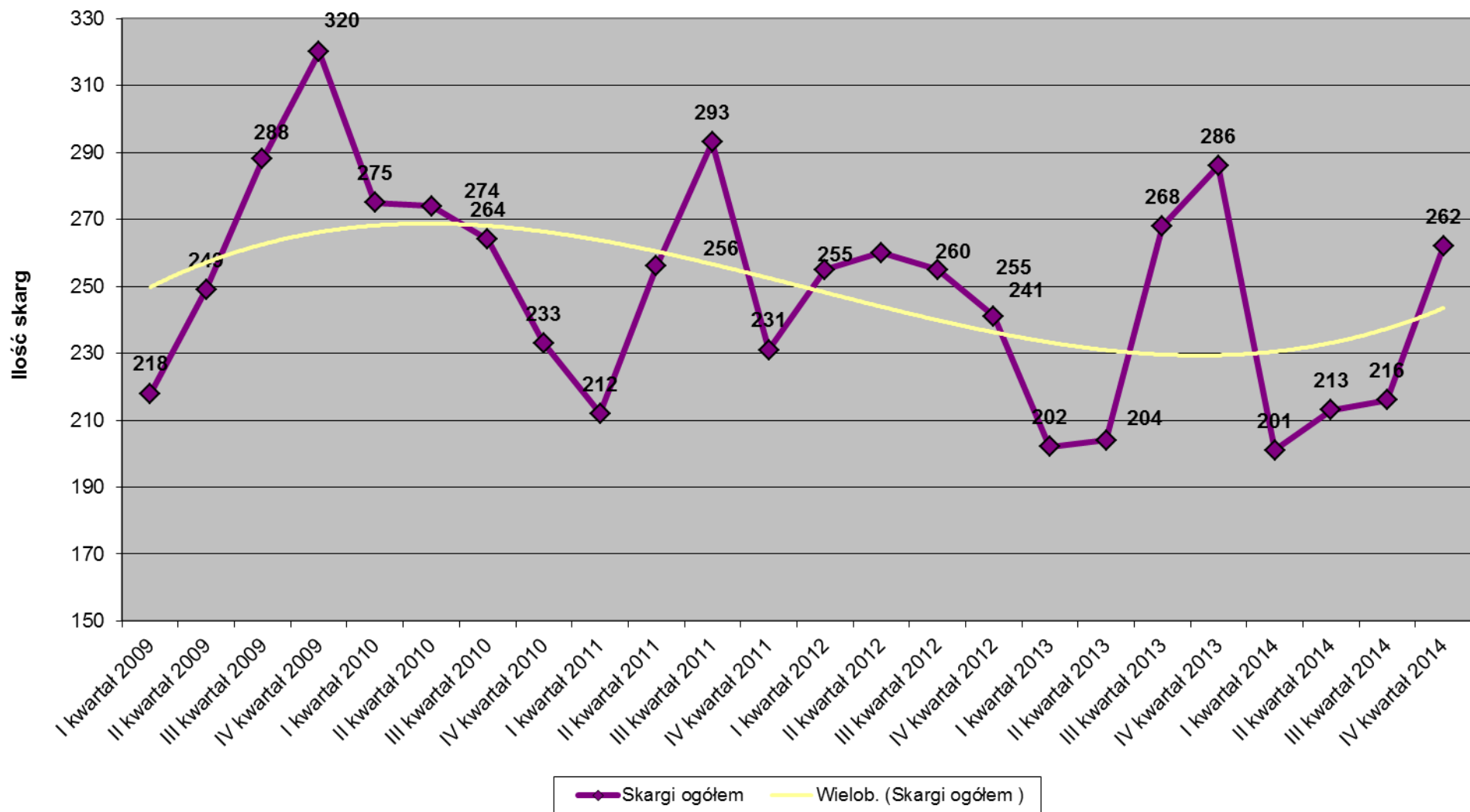
W 17 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W dwóch przypadkach, MPO jako podmiot zarządzający Systemem Oczyszczania Krakowa podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych. Ponadto w dwóch przypadkach 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. Natomiast w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu placówkę, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których w 2 placówkach, tj. w Zespole Szkół Mechanicznych Nr 4 oraz w Gimnazjum Nr 1, podjęte zostały działania naprawcze i dyscyplinujące

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 IV kwartale 2014 r. - 7.

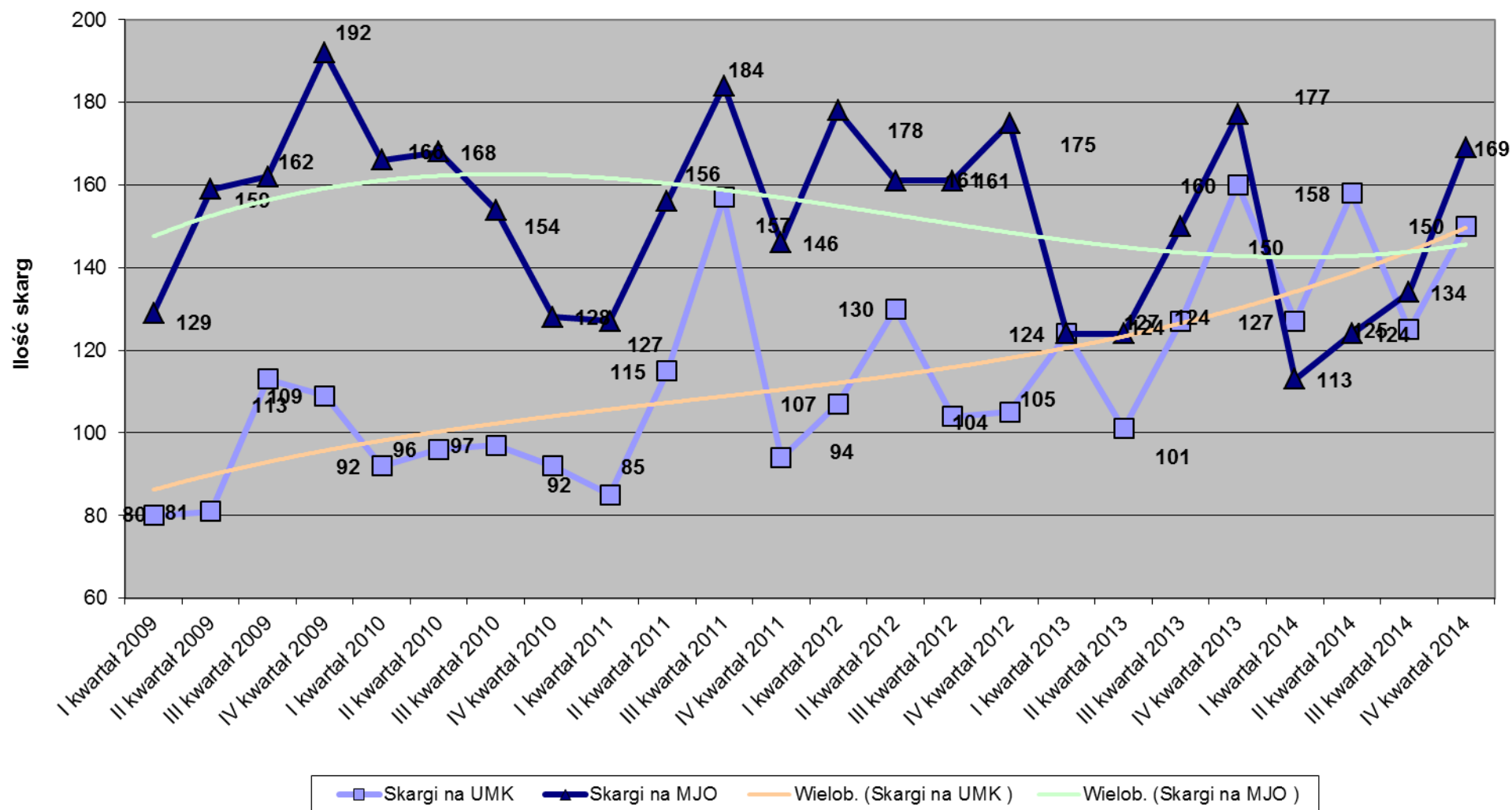
W IV kwartale 2014 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło 5 wniosków, a jeden z nich zawierał postulat likwidacji Przedszkola Samorządowego Nr 66 usytuowanego w budynku mieszkalnym przy ul. Felińskiego z uwagi na uciążliwość akustyczne jakich doświadcza właściciel jednego z lokali mieszkalnych w ww. budynku.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 93 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.

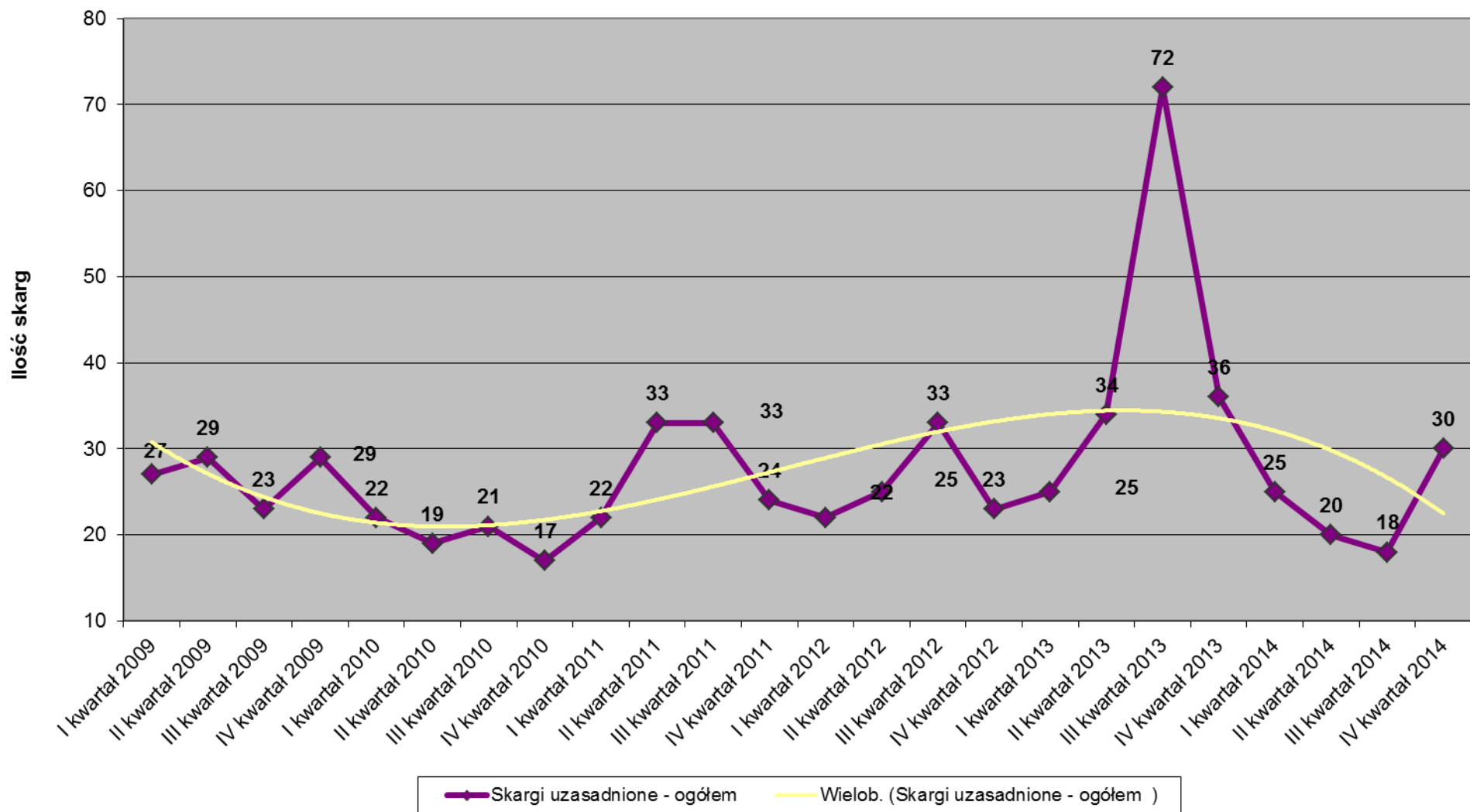
Skargi załatwione ogółem - trend



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 rozbiściu na UMK i MJO - trendy

