

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 października 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 224 skarg, z czego 101 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 4 wniosków,
- 66 interwencji.

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

W IV kwartale 2015 r. załatwiono ogółem 243 skargi (część skarg wpłynęła w III kwartale 2015 r.). 150 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 93 skargi zgłoszone zostały załatwione przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2015 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w IV kwartale 2015 r. jest nieznacznie wyższa do wartości, odnotowanej w kwartale poprzedzającym (222 skargi), a wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem się ustabilizowała (załącznik nr 1).

W IV kwartale 2015 r. odnotowano nieznaczny wzrost ilości skarg związanych z działalnością UMK (108) w porównaniu do wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym (94 skarg). W przypadku MJO ilość skarg (131) była prawie identyczna jak w kwartale poprzedzającym, kiedy odnotowano 133 skarg związanych z działalnością MJO. Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2015 r., wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazuje trend wyraźnie spadkowy w przypadku UMK, natomiast w przypadku MJO linia trendu zaczęła się stabilizować (załącznik nr 2).

Odnutowano również 51 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, Policji, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W IV kwartale 2015 r. stwierdzono łącznie 37 skarg zasadnych, z czego 9 z nich zostało zakwalifikowanych jako skargi związane z działalnością miejskich spółek (we wszystkich 9 przypadkach uchybienie polegało na nienależytym wykonywaniu czynności służbowych przez kontrolerów Strefy Płatnego Parkowania, zatrudnionych w podmiocie, któremu spółka Miejska Infrastruktura powierzyła realizację zadań w charakterze operatora Strefy Płatnego Parkowania). Pomijając sytuację z III kwartału 2013 r. gdy odnotowano 72 skargi zasadne (z czego w 32 przypadkach stwierdzone nieprawidłowości związane były z nienależytą realizacją zadania polegającego na gospodarowaniu odpadami komunalnymi), należy wskazać, że ilość skarg zasadnych w IV kwartale 2015 r. stanowiła najwyższą wartość w porównaniu do wartości odnotowanych w pozostałych kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2010. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 13 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 15. Wartości odnotowane w IV kwartale 2015 r. wskazują na zauważalny wzrost ilości skarg zasadnych związanych z działalnością UMK w porównaniu do pozostałych trzech kwartałów roku 2015 r. (I kwartał 2015 r. – 9, II kwartał 2015 r. – 7, III kwartał 2015 r. – 8 skarg zasadnych), a zarazem ilość ta stanowi jedną z wyższych wartości, jakie odnotowano w poszczególnych kwartałach, począwszy od roku 2010. Po uwzględnieniu danych za IV

kwartał 2015 r. wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem zaczęła się stabilizować (załącznik nr 3). W przypadku UMK wyznaczona długookresowa linia trendu dla skarg zasadnych zmieniła swój przebieg i jest lekko wznosząca, natomiast w przypadku MJO występuje w dalszym ciągu trend spadkowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (37) do ogólnej liczby skarg załatwionych (243) wyniósł w IV kwartale 2015 r. –15,23% (w poprzedzającym kwartale – 12,16%)

W 15 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 2 przypadkach Zespół Ekonomiki Oświaty podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec przedsiębiorcy, któremu zlecono realizację zadania w zakresie dowozu dzieci niepełnosprawnych do szkoły, a w 1 przypadku wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie obsługi prawnej placówek oświatowych.

Z kolei Biuro ds. Ochrony Zdrowia UMK podjęło działania dyscyplinujące wobec podmiotu, któremu zlecono realizację świadczeń w ramach Programu Profilaktyki Wad Postawy.

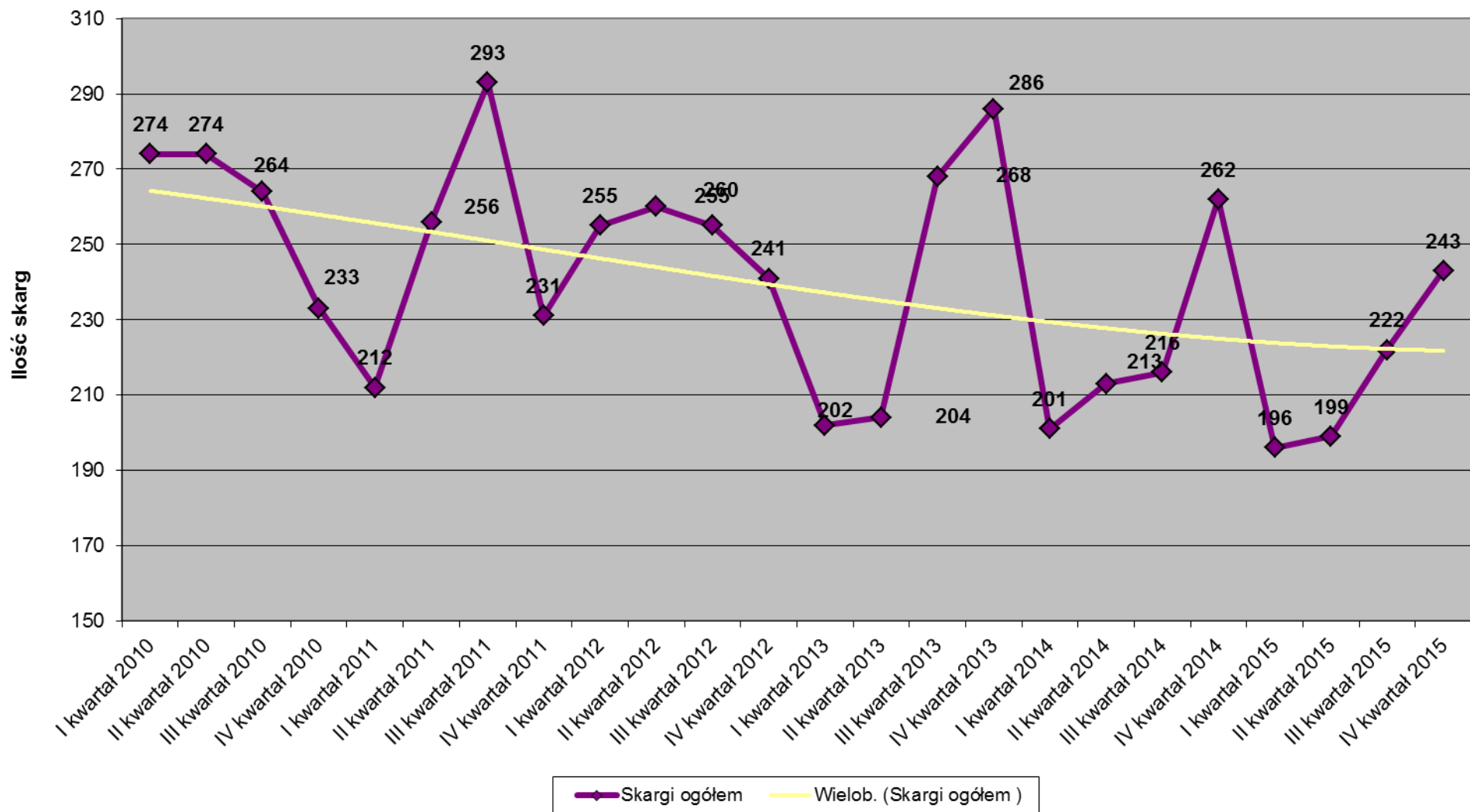
Natomiast w 9 przypadkach, Spółka Miejska Infrastruktura jako podmiot zarządzający i obsługujący Strefę Płatnego Parkowania podjęło interwencję wobec przedsiębiorcy, będącego operatorem Strefy Płatnego Parkowania.

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 2015 r. – 9.

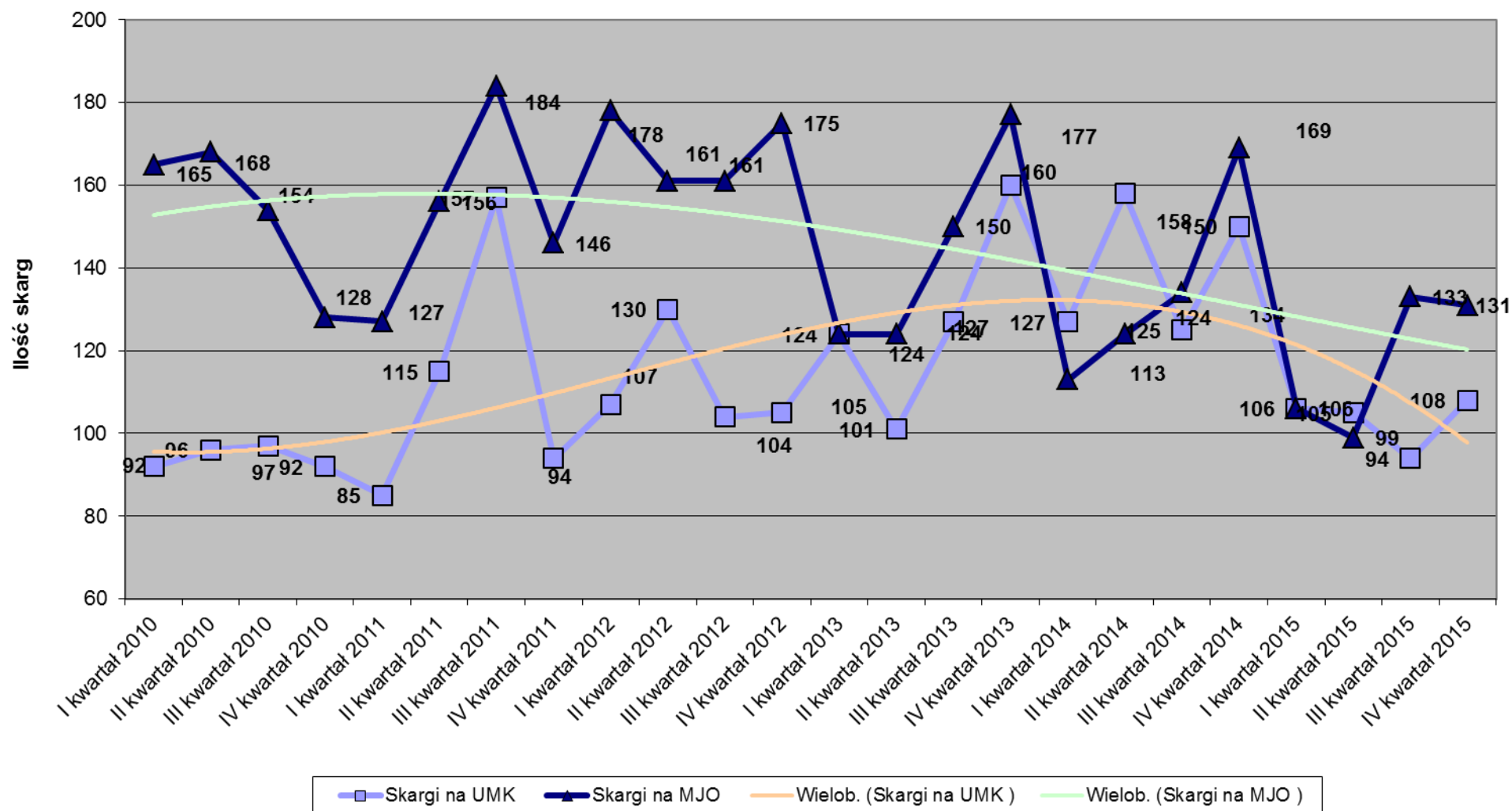
W IV kwartale 2015 r. załatwiono ogółem 3 wnioski, z czego 2 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. zwrócenie uwagi na konieczność poprawy skuteczności działań Straży Miejskiej wobec osób, które spalają śmieci w domowych instalacjach grzewczych oraz na konieczność wprowadzenia rozwiązań komunikacyjnych ograniczających ruch samochodowy w Mieście w kontekście złej jakości powietrza w Krakowie.

W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 71 interwencji. W większości spraw interwencje 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.

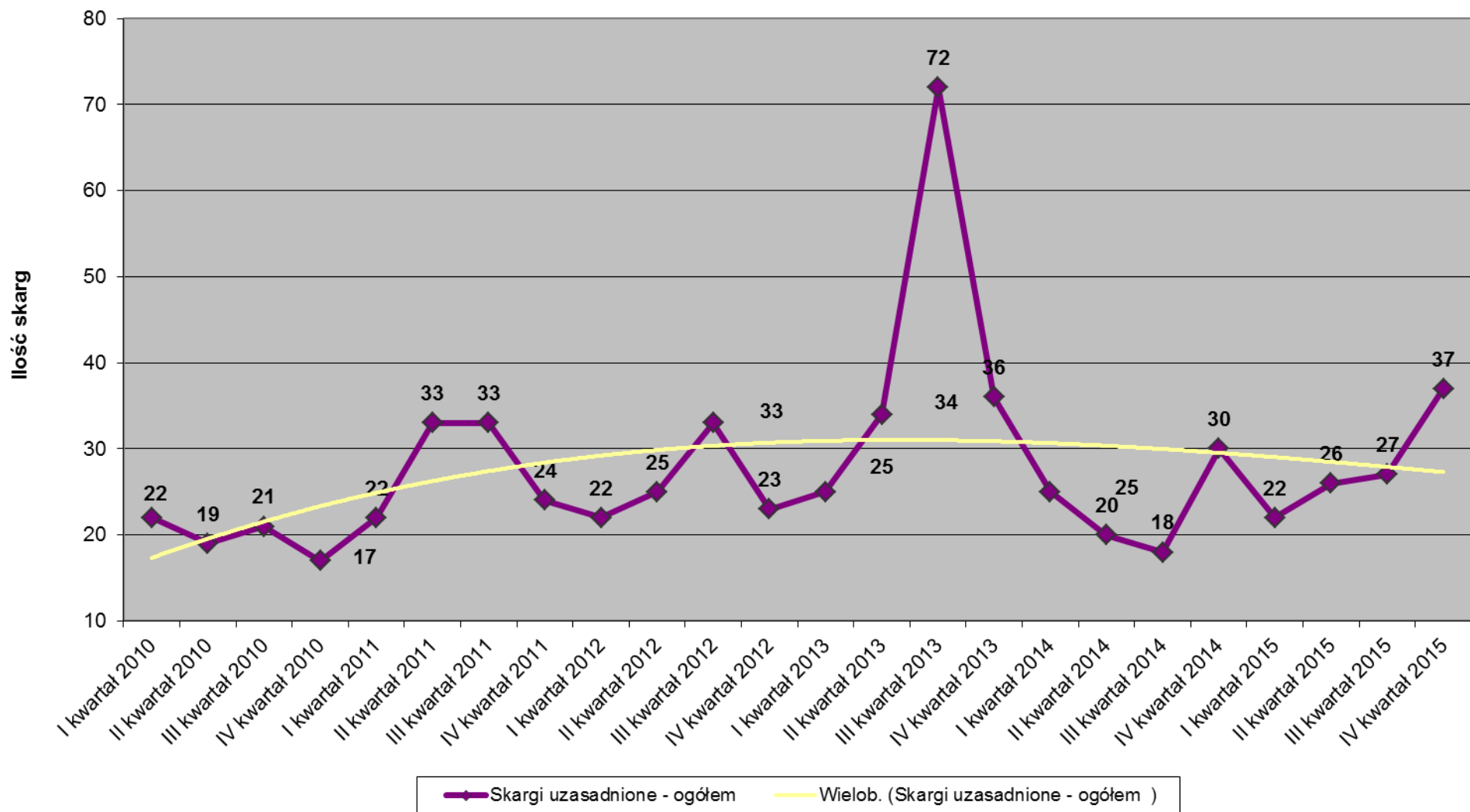
Skargi załatwione ogółem - trend



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

