

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2017 r. do 30 czerwca 2017 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 166 skarg, z czego 61 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,
- 6 wniosków, z czego 2 wnioski bezpośrednio wpłynęły do miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 63 pism o charakterze interwencyjnym,
- 3 petycji.

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

W II kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 186 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale 2017 r.). 117 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 69 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2017 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2017 r. była zbliżona do tej, którą odnotowano w kwartale poprzedzającym oraz we wszystkich kwartałach 2016 roku. Wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych ogółem w dalszym ciągu wykazuje trend lekko spadkowy (załącznik nr 1).

Odnutowana w II kwartale 2017 r. ilość skarg związanych z działalnością UMK (99), jak również skarg związanych z działalnością MJO (110), były jednymi z najniższych w porównaniu do wartości występujących w kwartałach poprzedzających, począwszy od roku 2012. Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg załatwionych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazuje trend lekko spadkowy w przypadku MJO, natomiast w przypadku UMK linia trendu zmieniła swój przebieg i się ustabilizowała (załącznik nr 2).

Odnutowano również 26 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego w Krakowie, Policji, organów dzielnic oraz takie skargi, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W II kwartale 2017 r. stwierdzono łącznie 25 skarg zasadnych. Odnutowana w II kwartale 2017 r. ilość skarg zasadnych jest zbliżona do wartości odnotowanych w większości kwartałów poprzedzających, począwszy od roku 2012. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku skarg na UMK odnotowano 7 skarg zasadnych, a w przypadku MJO – 18. Zatem sytuację z IV kwartału 2015 r., gdy odnotowano relatywnie dużą ilość skarg zasadnych związanych z działalnością UMK (13 skarg zasadnych) w porównaniu do pozostałych kwartałów z okresu ostatnich trzech lat, na tym etapie należy traktować jako przypadek incydentalny. Wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych ogółem w dalszym ciągu jest lekko wznosząca (załącznik nr 3). Po uwzględnieniu danych za II kwartał 2017 r., wyznaczona linia trendu dla skarg zasadnych w rozbiciu na skargi związane z działalnością UMK i MJO, w dalszym ciągu wykazuje trend spadkowy

w przypadku UMK, natomiast w przypadku MJO linia trendu nadal wykazuje trend wzrostowy (załącznik nr 4).

Stosunek skarg uzasadnionych (25) do ogólnej liczby skarg załatwionych (186) wyniósł w II kwartale 2017 r. – 13,44 % (w poprzedzającym kwartale – 12,83 %).

W 19 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący MJO/ z własnej inicjatywy podejmowali działania systemowe oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień.

W 2 przypadkach, Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie jako podmiot będący organizatorem komunikacji miejskiej w Krakowie podjął interwencję wobec Spółki Mobilis Sp. z o.o. – podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego, a w działaniach którego stwierdzono nieprawidłowości. Natomiast w 2 przypadkach Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie podjął działania systemowe i dyscyplinujące wobec podmiotu, któremu powierzono realizację zadania w zakresie utrzymania zieleni.

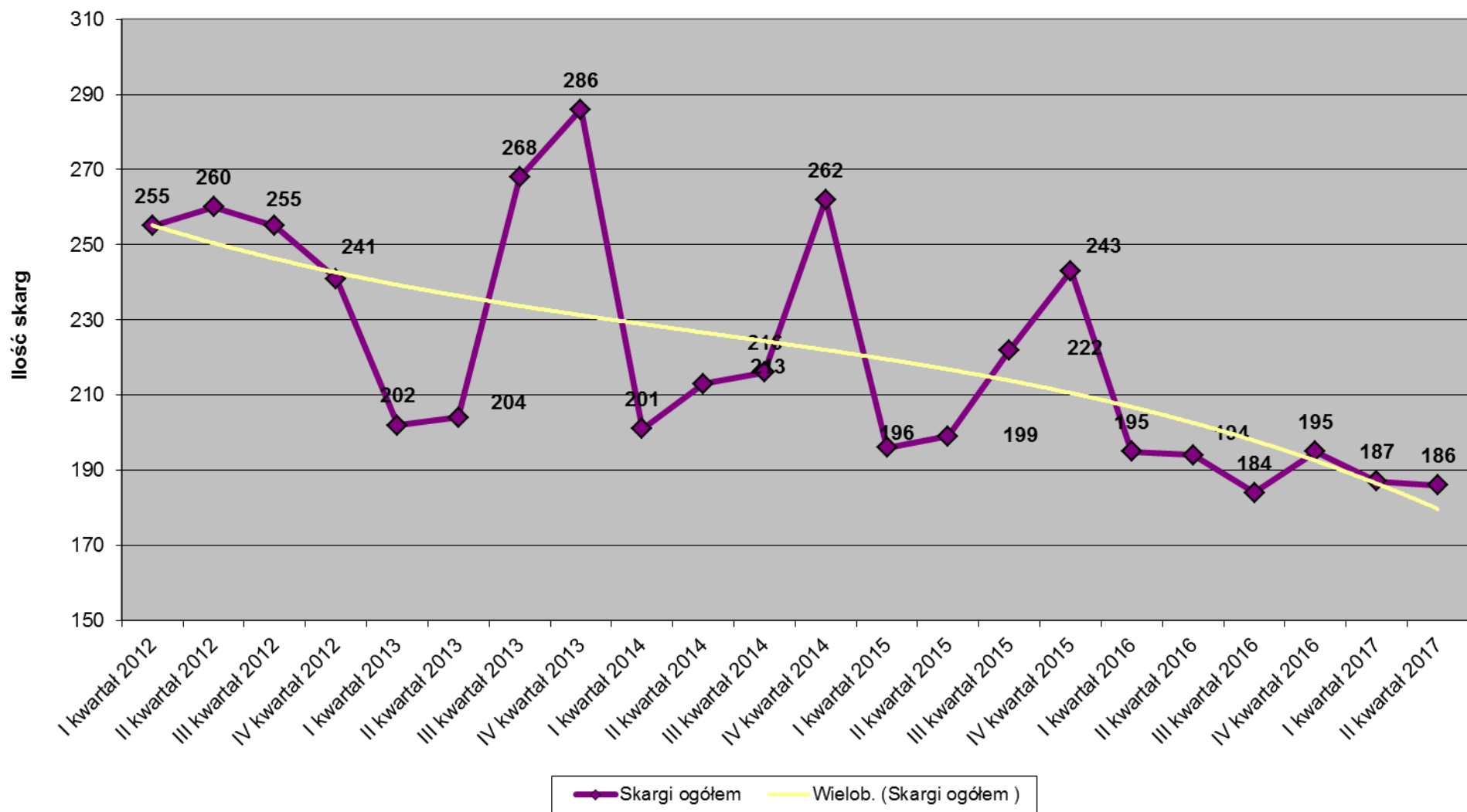
W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące kierujących komórkami organizacyjnymi UMK / MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w II kwartale 2017 r. – 2.

W II kwartale 2017 r. załatwiono ogółem 5 wniosków, z czego 4 wnioski zostały załatwione przez Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK. Przedmiotem wniosków było m.in. zwrócenie się z postulatem zamieszczenia zestawu danych umieszczonego na stronie testowej <http://szkolenia.danepubliczne.gov.pl/organization/urząd-miasta-krakowa>, na stronie głównej portalu danepubliczne.gov.pl (w zakładce zbiory danych) jako otwarte dane Urzędu Miasta Krakowa. Z ilości tej, 1 wniosek zawierający postulat wprowadzenia zmian w organizacji ruchu przy ul. Siennej polegających na zwiększeniu obszaru przeznaczonego na postój TAXI, został uwzględniony.

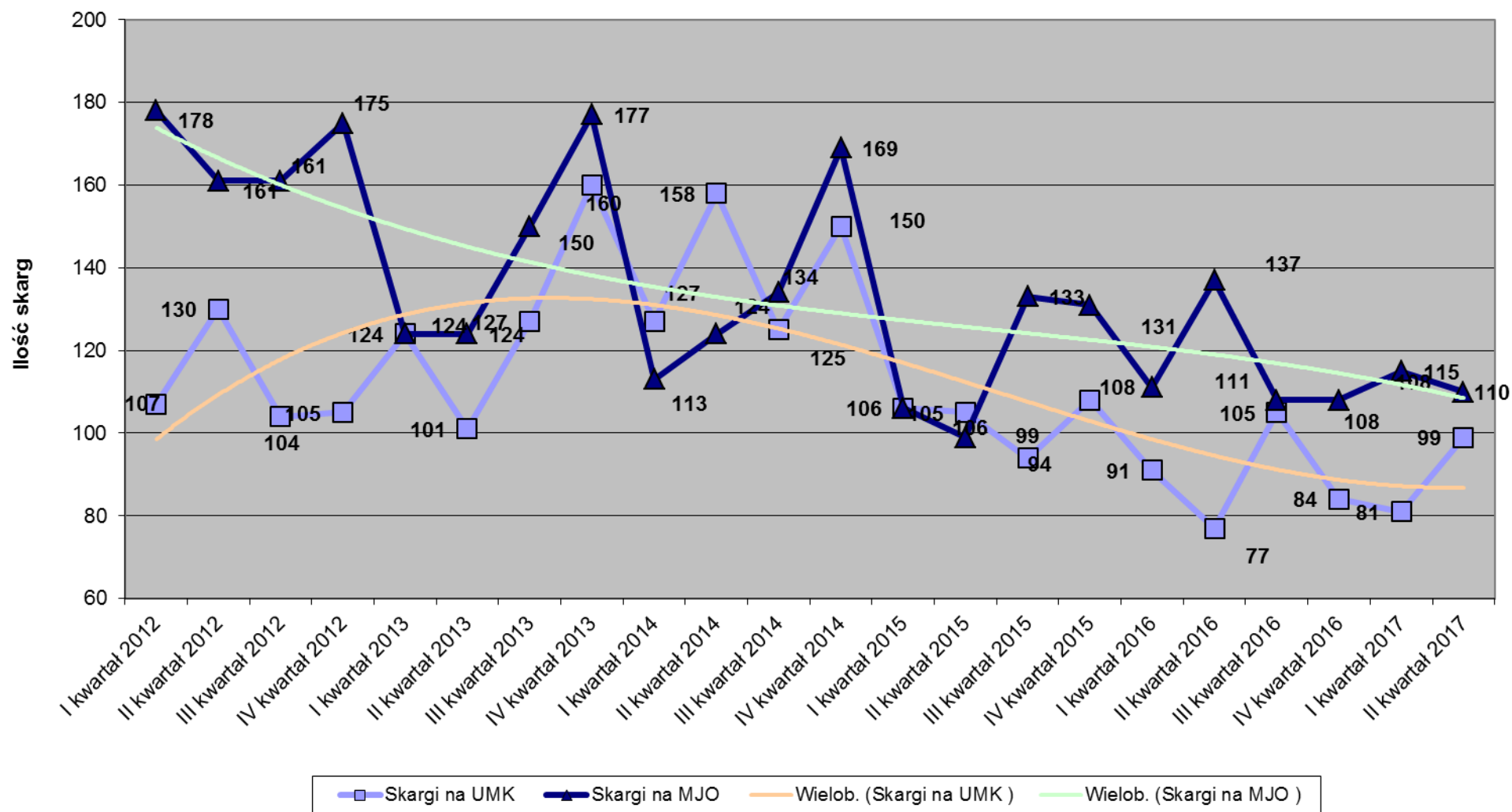
W powyższym okresie Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło również 73 interwencje. W większości spraw interwencje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu / MJO lub informowano zainteresowanych o podmiotach pozostających poza strukturą służb podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

Ponadto w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, w II kwartale 2017 r. załatwiono 4 petycje, z czego Biuro Kontroli Wewnętrznej UMK załatwiło w powyższym okresie 3 petycje. Przedmiotem petycji było m.in. zwrócenie się z postulatem podjęcia działań celem objęcia ochroną Rodzinnego Ogrodu Działkowego "Cichy Kącik" m.in. poprzez objęcie obszaru zajętego pod ww. R.O.D. miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego. Z ilości tej w jednym przypadku petycja, której przedmiotem było zwrócenie się z postulatem wykupu przez Gminę Miejską Kraków terenów tzw. „Lasu Borkowskiego” została zakwalifikowana jako petycja wielokrotna w rozumieniu art. 11 ust. 1 ustawy o petycjach (w okresie od 22 marca 2017 r. do 30 kwietnia 2017 r. do Prezydenta Miasta Krakowa wpłynęło prawie 1800 petycji w tej sprawie).

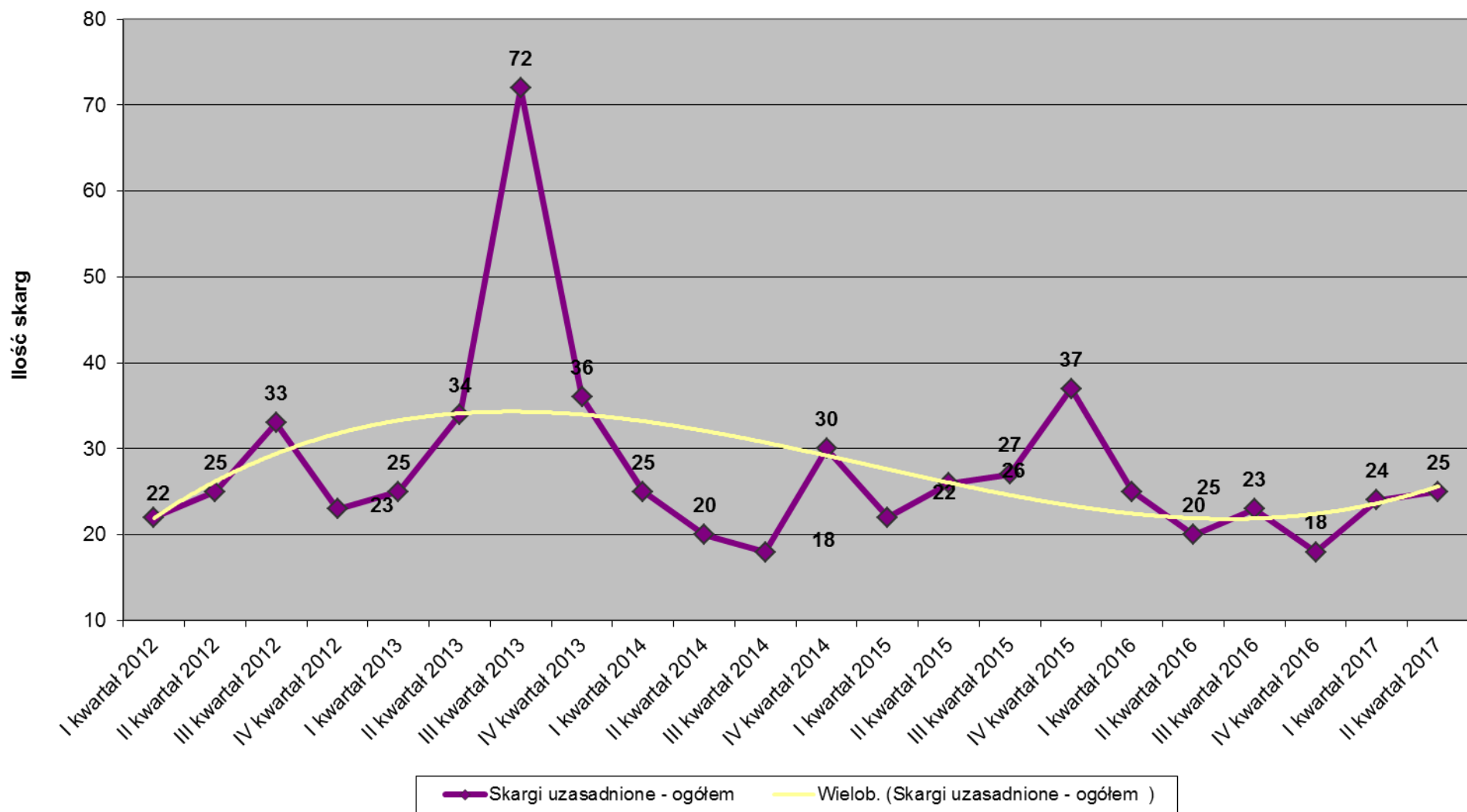
Skargi załatwione ogółem - trend



**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 rozbiści na UMK i MJO - trendy

