

## 1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 kwietnia 2021 r. do 30 czerwca 2021 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 154 skarg, z czego 76 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostało zgłoszonych do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK,
- 40 pism o charakterze interwencyjnym,
- 21 petycji, z czego 5 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostało zgłoszonych do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK rejestru petycji (w 20 przypadkach petycje miały charakter jednostkowy, natomiast w jednym przypadku petycja stanowiła petycję wielokrotną w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach - łącznie 132 pisma).

W powyższym okresie nie odnotowano wpływu żadnego wniosku w rozumieniu przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

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

W II kwartale 2021 r. załatwiono ogółem 155 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale 2021 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 79 skarg, natomiast 76 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w II kwartale 2021 r., nadal jest w trakcie załatwiania. Ilość skarg załatwionych ogółem w II kwartale 2021 r., była porównywalna do ilości skarg załatwionych w czterech kwartałach poprzedzających oraz wyraźnie mniejsza, aniżeli w pozostałych okresach kwartalnych, począwszy od roku 2018. Przy czym, jak to już zostało zasygnalizowane w poprzednim sprawozdaniu kwartalnym, należy mieć na względzie sytuację, w której z uwagi na zagrożenie epidemiczne został wprowadzony pod koniec I kwartału 2020 r. stan epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, trwający do chwili obecnej. Powyższa sytuacja może mieć przełożenie na zmniejszenie zainteresowania ze strony klientów usługami świadczonymi przez Urząd Miasta Krakowa, co w konsekwencji mogło mieć wpływ na odnotowanie mniejszej ilości skarg skierowanych do Urzędu w ostatnich pięciu okresach kwartalnych.

| Okres (kwartał)          | II kw. 2018 | III kw. 2018 | IV kw. 2018 | I kw. 2019 | II kw. 2019 | III kw. 2019 | IV kw. 2019 | I kw. 2020 | II kw. 2020 | III kw. 2020 | IV kw. 2020 | I kw. 2021 | II kw. 2021 |
|--------------------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|
| Ilość załatwionych skarg | 232         | 266          | 256         | 217        | 243         | 240          | 209         | 222        | 152         | 161          | 148         | 157        | 155         |

W II kwartale 2021 r. odnotowano najmniejszą ilość skarg związanych z działalnością UMK (65), w porównaniu do wartości z kwartałów poprzedzających, począwszy od II kwartału 2018 r. Ilość skarg związanych z działalnością MJO (101) w II kwartale 2021 r. była jedną z najniższych, w porównaniu do wartości występujących w okresach poprzedzających, począwszy od roku 2018. Stwierdzono również 7 skarg związanych z działalnością spółek miejskich. Ponadto odnotowano 3 skargi, które dotyczyły działalności Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, Policji oraz Przewodniczącego Rady i Zarządu Dzielnicy XIII Podgórze.

| Okres (kwartał)                | II kw. 2018 | III kw. 2018 | IV kw. 2018 | I kw. 2019 | II kw. 2019 | III kw. 2019 | IV kw. 2019 | I kw. 2020 | II kw. 2020 | III kw. 2020 | IV kw. 2020 | I kw. 2021 | II kw. 2021 |
|--------------------------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|
| Ilość skarg na UMK             | 89          | 114          | 116         | 84         | 109         | 102          | 105         | 104        | 78          | 75           | 77          | 85         | 65          |
| Ilość skarg na MJO             | 171         | 179          | 168         | 138        | 139         | 151          | 112         | 118        | 87          | 106          | 91          | 82         | 101         |
| Ilość skarg na spółki miejskie | 11          | 21           | 18          | 22         | 29          | 14           | 13          | 6          | 4           | 1            | 4           | 5          | 7           |

W II kwartale 2021 r. stwierdzono łącznie 25 skarg zasadnych. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, w przypadku UMK odnotowano 6 skarg zasadnych (w 3 przypadkach uchybienia stwierdzono w działaniach Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców UMK). Należy wskazać, że w przypadku jednej ze skarg uznanych za zasadną, stwierdzono nieprawidłowości w działaniach dwóch komórek organizacyjnych Urzędu. Z kolei w 18 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO (skargi zasadne stwierdzono w 6 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, w 4 przypadkach w działaniach Straży

Miejskiej Miasta Krakowa, w 3 przypadkach w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej oraz dwukrotnie w działaniach Zarządu Zieleni Miejskiej). Ponadto w jednym przypadku uchybienie miało związek z działalnością spółki miejskiej – Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. (skarga dotyczyła działań podmiotu, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych). Odnotowana w II kwartale 2021 r. ilość skarg zasadnych ogółem, była zbliżona do wartości z ostatnich trzech kwartałów poprzedzających. Natomiast przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK, MJO oraz spółek miejskich, ilość skarg związanych z działalnością UMK była w II kwartale 2021 r. jedną z najniższych, w porównaniu do wartości występujących w okresach poprzedzających, począwszy od roku 2018. Z kolei w przypadku MJO wartość ta była zauważalnie wyższa, aniżeli w ostatnich czterech kwartałach poprzedzających.

| Okres<br>(kwartał)                       | II kw.<br>2018 | III kw.<br>2018 | IV kw.<br>2018 | I kw.<br>2019 | II kw.<br>2019 | III kw.<br>2019 | IV kw.<br>2019 | I kw.<br>2020 | II kw.<br>2020 | III kw.<br>2020 | IV kw.<br>2020 | I kw.<br>2021 | II kw.<br>2021 |
|------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|
| Ilość skarg zasadnych                    | 38             | 31              | 21             | 36            | 50             | 36              | 23             | 30            | 14             | 20              | 22             | 20            | 25             |
| Ilość skarg zasadnych na UMK             | 5              | 10              | 4              | 7             | 13             | 15              | 7              | 17            | 6              | 10              | 14             | 12            | 6              |
| Ilość skarg zasadnych na MJO             | 34             | 20              | 16             | 24            | 31             | 22              | 16             | 13            | 8              | 10              | 8              | 8             | 18             |
| Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie | 0              | 3               | 2              | 6             | 7              | 0               | 0              | 3             | 0              | 0               | 0              | 1             | 1              |

Stosunek skarg uzasadnionych (25) do ogólnej liczby skarg załatwionych (155) wyniósł w II kwartale 2021 r. – 16,13% (w poprzedzającym kwartale – 12,73%).

W 12 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu oraz kierujący MJO z własnej inicjatywy podejmowali działania systemowe oraz ewentualnie wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. W jednym przypadku Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie podjął działania systemowe wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania w zakresie prowadzenia placówki pobytu dziennego w formie Środowiskowego Domu Samopomocy. Również w jednym przypadku Zarząd Dróg Miasta Krakowa podjął działania naprawcze wobec podmiotu, z którym została zawarta umowa na realizację prac w zakresie robót drogowych. Z kolei Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. jako Zarządca Systemu Gospodarowania Odpadami Komunalnymi w Gminie Miejskiej Kraków podjęło interwencję wobec podmiotu, któremu zlecono realizację zadania polegającego na odbiorze odpadów komunalnych. Ponadto w związku z realizacją zadań przypisanych organowi prowadzącemu, Wydział Edukacji UMK przeprowadził czynności wyjaśniające, w wyniku których podjęte zostały działania naprawcze w Szkole Podstawowej Nr 53. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu poszczególnych komórek organizacyjnych UMK oraz MJO, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych lub dyscyplinujących, Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK przygotowywał pisma zobowiązujące kierujących komórkami organizacyjnymi UMK oraz MJO do podjęcia działań systemowych, a w przypadku wystąpienia poważniejszych uchybień – również działań dyscyplinujących. Takich wystąpień przygotowano w II kwartale 2021 r. – 9.

W II kwartale 2021 r. załatwiono jeden wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, w którym zwrócono się z postulatem zorganizowania pracy UMK w taki sposób, aby zapewnić obsługę klientów w sposób zrozumiały, konsekwentny i spójny w kontekście sytuacji występującej w siedzibie Wydziału Architektury i Urbanistyki UMK. Wniosek ten został zgłoszony do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK i pozostawał przedmiotem rozpatrzenia bez udziału Referatu Skarg i Wniosków.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 43 sprawy o charakterze interwencyjnym. W większości przypadków 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 jednostek organizacyjnych podległych Prezydentowi Miasta Krakowa, do których należy kierować odrębne wystąpienia.

Ponadto w II kwartale 2021 r. załatwiono 21 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 19 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych dwóch - postępowanie wyjaśniające było prowadzone przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej UMK.