

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 lipca 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 273 skarg, z czego 103 skargi bezpośrednio wpłynęły do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK,
- 157 pism o charakterze interwencyjnym,
- 1 wniosku,
 - 37 petycji, z czego 9 petycji wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub MJO i zostało zgłoszonych do prowadzonego przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK rejestru petycji.

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

W II półroczu 2021 r. załatwiono ogółem 280 skarg (część skarg wpłynęła w I półroczu 2021 r.). Referat Skarg i Wniosków załatwił 162 skargi, natomiast 118 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Ilość skarg załatwionych ogółem w II półroczu 2021 r., była mniejsza od ilości skarg załatwionych w 7 poprzedzających półroczach. Przy czym, 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 ostatnim półroczu.

Okres (kwartał)	I półrocze 2018	II półrocze 2018	I półrocze 2019	II półrocze 2019	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021
Ilość załatwionych skarg ogółem	482	522	460	449	374	309	312	280
Ilość skarg załatwionych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej	363	378	308	294	233	185	142	162

Ilość skarg związanych z działalnością UMK (169) w II półroczu 2021 r. była wyższa od 2 poprzedzających półroczy oraz niższa, w porównaniu do wartości występujących od roku 2019 do I półrocza 2020 roku. W II półroczu 2021 r. odnotowano natomiast najmniejszą ilość skarg związanych z działalnością MJO (126), w porównaniu do wartości z półroczy poprzedzających, poczynwszy od I półrocza 2019 r.

W przypadku MJO najwięcej skarg dotyczyło działalności: Zarządu Dróg Miasta Krakowa (25 skarg).

Okres (półrocze)	I półrocze 2019	II półrocze 2019	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021
Ilość skarg na UMK	193	207	182	153	150	169
Ilość skarg na MJO	277	263	205	197	183	126
Ilość skarg na spółki miejskie	51	27	10	5	12	5

W II półroczu 2021 r. stwierdzono łącznie 32 skargi zasadne. Przy zastosowaniu kryterium podziału skarg uzasadnionych na te, które dotyczą działalności Wydziałów UMK oraz MJO, w przypadku UMK odnotowano 10 skarg zasadnych. Z kolei w 22 przypadkach odnotowano uchybienia w działalności MJO (skargi zasadne stwierdzono w 10 przypadkach w działaniach Zarządu Dróg Miasta Krakowa, w 2 przypadkach w działaniach Straży Miejskiej Miasta Krakowa, w 2 przypadkach w działaniach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, w 2 przypadkach w działaniach Zarządu Infrastruktury Sportowej, w 2 przypadkach w działaniach Zarządu Transportu Publicznego, w 2 przypadkach w działaniach Zarządu

Zieloni Miejskiej). Ponadto po jednym przypadku uchybienie miało związek z działalnością Szkoły Podstawowej nr 137 i LO nr XLI. Odnotowana w II półroczu 2021 r. ilość skarg zasadnych ogółem, była zauważalnie niższa niż w poprzedzających 5 półroczach. 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 półroczu 2021 r. najniższa, w porównaniu do wartości występujących w okresach poprzedzających, począwszy od roku 2019. Z kolei w przypadku MJO wartość ta była zbliżona do wartości z ostatnich 3 poprzedzających półroczy.

Okres (półrocze)	I półrocze 2019	II półrocze 2019	I półrocze 2020	II półrocze 2020	I półrocze 2021	II półrocze 2021
Ilość skarg zasadnych	86	59	44	42	45	32
Ilość skarg zasadnych na UMK	20	22	23	24	18	10
Ilość skarg zasadnych na MJO	55	38	21	18	26	22
Ilość skarg zasadnych na spółki miejskie	2	7	3	0	1	0

Stosunek skarg uzasadnionych (32) do ogólnej liczby skarg załatwionych (280) wyniósł w II półroczu 2021 r. – 11,43% (w poprzedzającym półroczu - 14,42 %).

W 19 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 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 i Ewidencji Mienia 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 półroczu 2021 r. – 14.

W II półroczu 2021 r. załatwiono jeden wniosek w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, w którym zwrócono się z postulatami podjęcia działań w zakresie wprowadzenia obowiązku składania oświadczeń majątkowych przez wszystkie osoby zatrudnione w Urzędzie Miasta Krakowa na stanowiskach Dyrektorów i Zastępców Dyrektorów oraz Pełnomocników Prezydenta Miasta Krakowa w celu zwiększenia transparentności działania Urzędu. Wniosek został rozpatrzony negatywnie.

W powyższym okresie Referat Skarg i Wniosków załatwił również 96 spraw 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 półroczu 2021 r. załatwiono 37 petycji w trybie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach. W 28 przypadkach petycje zostały rozpatrzone przez Referat Skarg i Wniosków, natomiast w pozostałych 9 - postępowanie wyjaśniające było prowadzone przez inną komórkę organizacyjną UMK lub MJO.

Informacja została opracowana przez Wydział Kontroli Wewnętrznej i Ewidencji Mienia UMK