

W ramach Biura Kontroli Wewnętrznej skargi, wnioski i petycje rozpatrywane były przez Referat Skarg i Wniosków Biura Kontroli Wewnętrznej, składający się z 5 pracowników i kierownika. Zadanie BK/01 Rozpatrywanie skarg i wniosków realizowane było poprzez wykonywanie następujących działań:

**1. Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostkach organizacyjnych podległych Miastu Kraków.**

Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków przyjmują na bieżąco wszystkie osoby, mające zamiar złożyć skargę. Osobom tym udzielana jest doraźna pomoc i porady w zakresie przedstawianych problemów. W II kwartale 2011 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 60 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 13 skarg i 5 petycji.

**2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.**

W okresie od 1 kwietnia 2011 r. do 30 czerwca 2011 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 273 skarg, z czego 91 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,
- 94 petycji.

W powyższym okresie nie odnotowano natomiast wpływu wniosku.

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

W II kwartale 2011 r. rozpoznano ogółem 256 skarg (część skarg wpłynęła w I kwartale 2011 roku). 176 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 80 skarg zostało zgłoszonych i rozpatrzonych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w I i II kwartale 2011 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do I kwartału 2011 r. ilość skarg rozpatrzonych w II kwartale 2011 r. wzrosła, tj. odpowiednio: 212 i 256 skarg (załącznik nr 1) i osiągnęła wartość zbliżoną do tej odnotowanej w III kwartale 2010 r. Pomimo tego, długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg ogółem pozostaje w dalszym ciągu spadkowy. Należy zarazem zwrócić uwagę na okoliczność, że w niektórych przypadkach skargi dotyczyły zakresu działania kilku komórek organizacyjnych Urzędu lub miejskich jednostek organizacyjnych, stąd też suma skarg rozpatrzonych ogółem nie jest tożsama z liczbą skarg rozpoznanych w rozbiciu na UMK i MJO (w ujęciu skarg przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, co obrazuje załącznik Nr 2, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg rozpatrzonych ogółem). Porównanie danych z ostatnich dwóch kwartałów w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO pozwala na stwierdzenie, że ilości te w przypadku UMK zwiększyły się zauważalnie i wyniosły 115 skarg (na działania poszczególnych komórek UMK odnotowano aż o 30 skarg więcej, aniżeli w I kwartale 2011 r.), zaś w przypadku MJO te wartości również wzrosły, niemniej jednak nie w tak znacznym stopniu, jak w przypadku UMK (w II kwartale 2011 r. odnotowano 156 skarg na MJO, a w poprzednim kwartale – 128 skarg). Powyższe obrazuje

załącznik nr 2. Długookresowy trend skarg rozpatrzonych w rozbiciu na UMK i MJO w przypadku UMK zmienił swoją tendencję na wzrostową (w II kwartale 2011 r. osiągnięto wartość zbliżoną do tej odnotowanej w III kwartale 2009 r.), natomiast w przypadku MJO ten trend pozostaje w dalszym ciągu spadkowy.

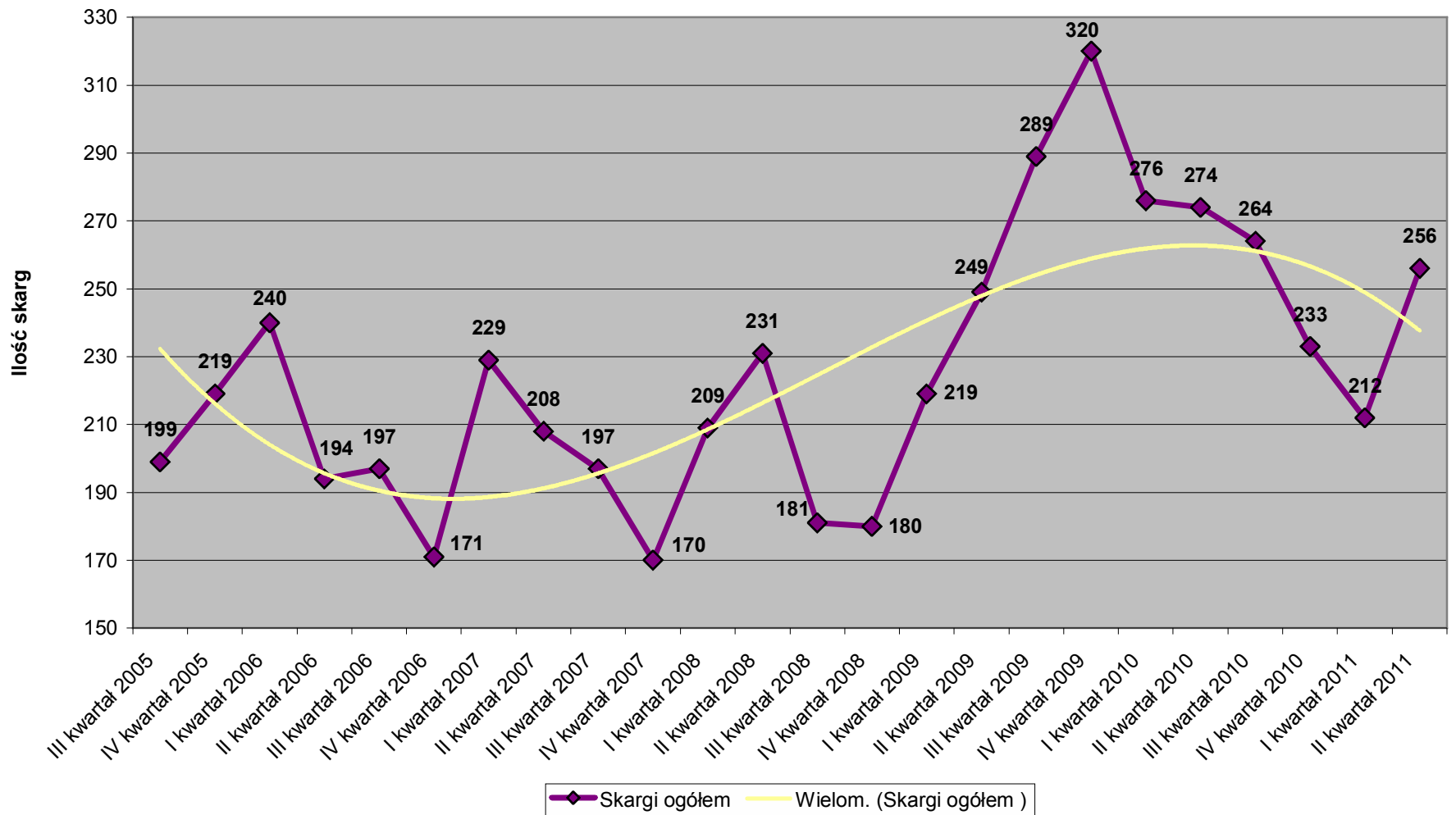
Ponadto odnotowano łącznie 26 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W II kwartale 2011 r. w porównaniu do ubiegłego kwartału zwiększyła się ilość skarg uzasadnionych ogółem (wzrost o 11 skarg), przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydział UMK zwiększyła się ponad dwukrotnie (7 skarg zasadnych w I kwartale 2011 r. i 15 skarg zakwalifikowanych jako zasadne w II kwartale 2011 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO zwiększyła się o 3 skargi (odpowiednio: 15 i 18). Stosunek skarg uzasadnionych (33) do ich ogólnej liczby (256) wyniósł w II kwartale 2011 r. 12,89% (w poprzednim kwartale – 10,38%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 13,04%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 11,54%. O ile linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem po I kwartale 2011 r. była spadkowa, po uwzględnieniu danych za II kwartał 2011 r. linia ta pozostaje lekko wznosząca (załącznik nr 3). Należy wskazać, że ilość 33 skarg uzasadnionych jest zbliżona do wartości jaka wystąpiła w II kwartale 2008 r., kiedy to odnotowano największą we wszystkich okresach liczbę skarg zasadnych (34 takie skargi). Pomimo znacznego zwiększenia się ilości skarg uzasadnionych na UMK w II kwartale 2011 r. w porównaniu do poprzedniego kwartału, długookresowy trend pozostaje w dalszym ciągu spadkowy. Z kolei w przypadku skarg uzasadnionych na MJO trend zmienił swoją tendencję na wzrostową (w poprzednim kwartale wyznaczona linia trendu była lekko wznosząca). Powyższe obrazuje załącznik nr 4.

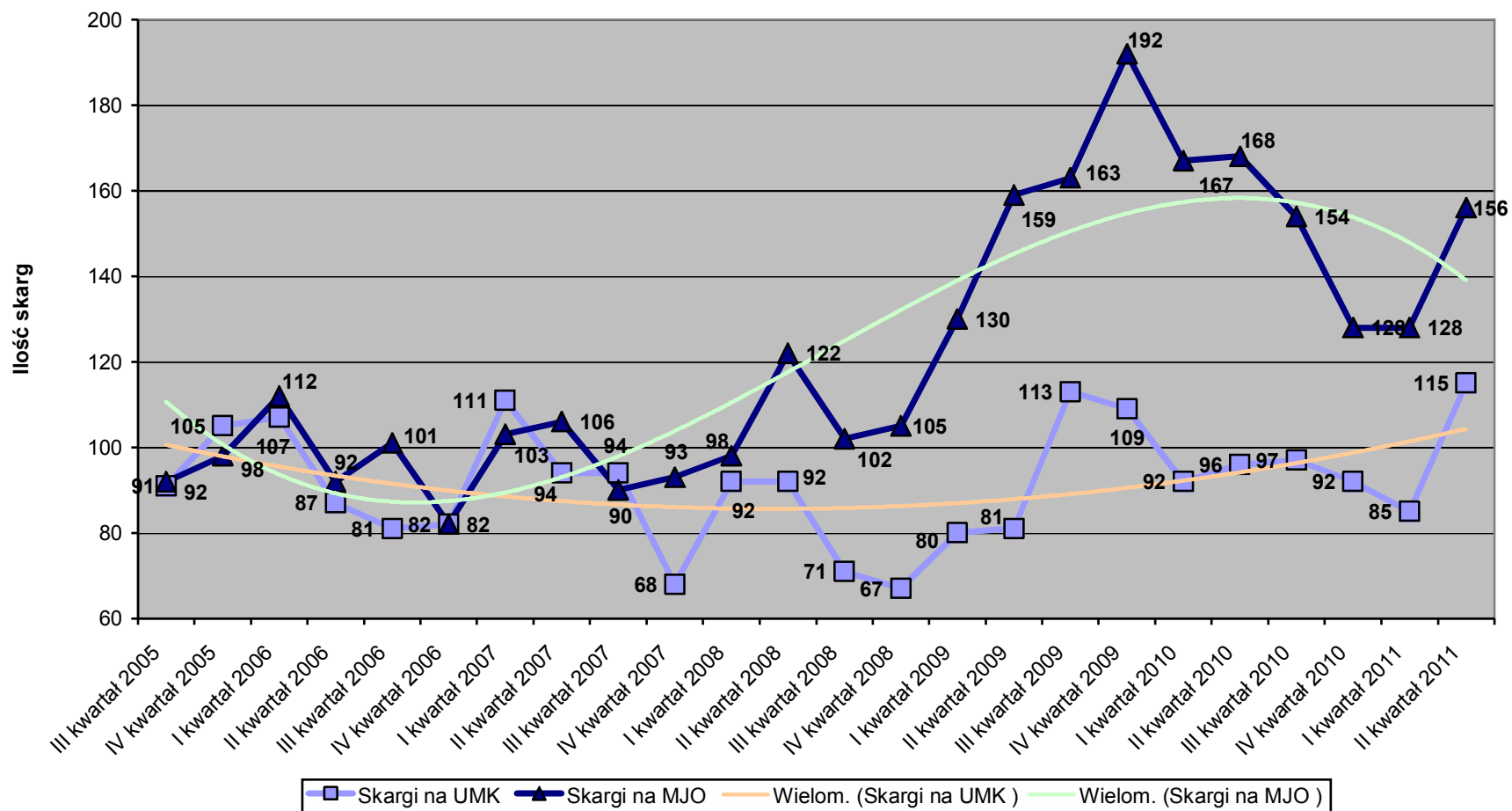
W 22 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz wyciągali konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Natomiast w 2 przypadkach takie działania wobec dyrektorów szkół podjął Dyrektor Wydziału Edukacji w ramach sprawowanego nadzoru. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych i dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów komórek organizacyjnych UMK / kierujących miejskimi jednostkami organizacyjnymi do podjęcia działań systemowych, zwiększenia nadzoru nad podległymi pracownikami, pouczenia ich, a w przypadkach rażących naruszeń – wystąpienia o wyciągnięcie konsekwencji służbowych. Takich wystąpień przygotowano w II kwartale 2011 r. - 9.

W II kwartale 2011 r. załatwiono również 95 petycji (wartość zbliżona do tej, którą odnotowano w poprzednich dwóch kwartałach). W większości spraw petycje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji. W analizowanym okresie nie został rozpoznany żaden wniosek.

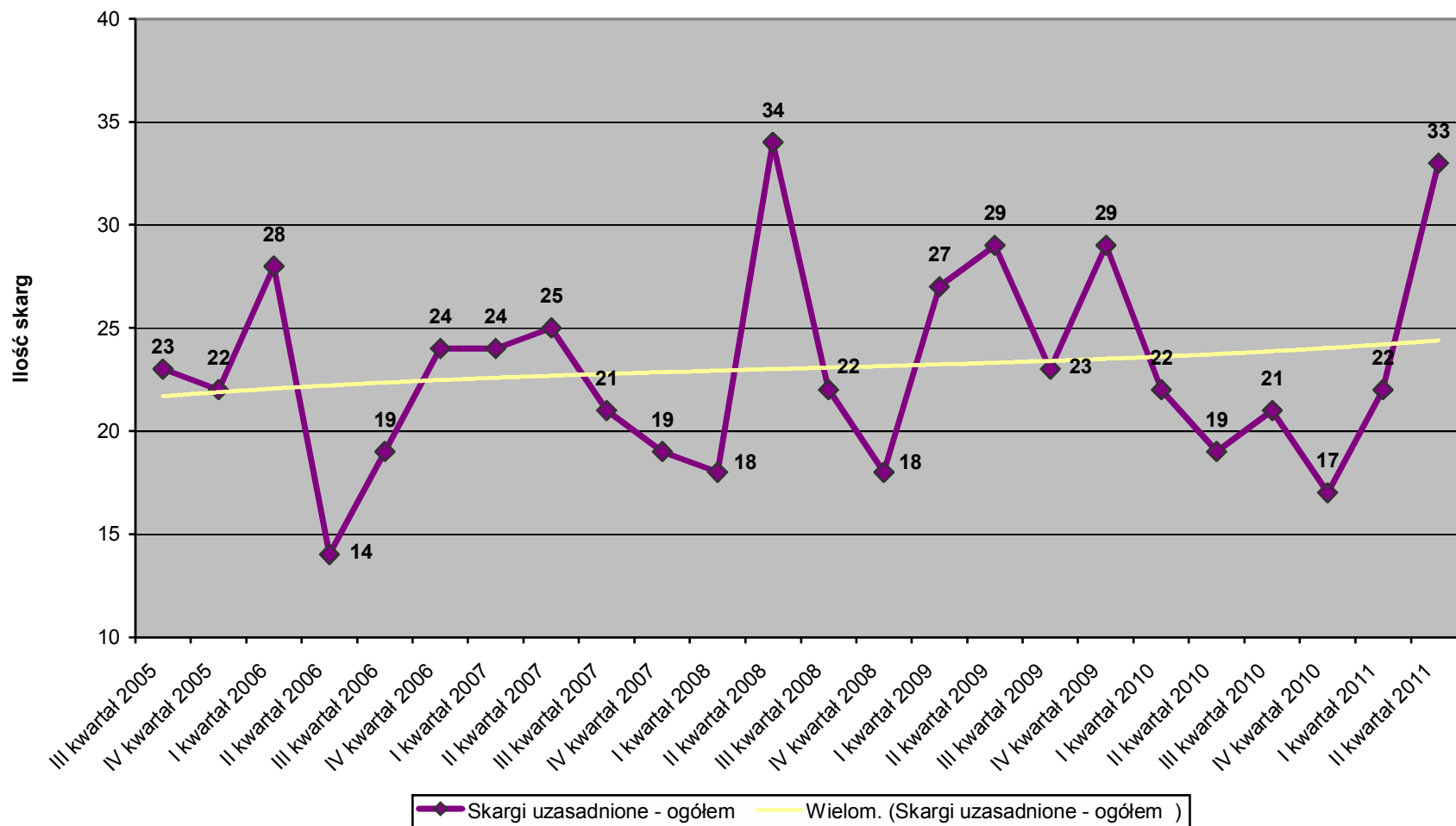
Skargi rozpoznane ogółem - trend



**Skargi rozpatrzone w rozbiciu na UMK i MJO - trendy**  
**(bez skarg na spółki miejskie, PINB i nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)**



Skargi rozpatrzone uzasadnione - trend



Skargi rozpatrzone uzasadnione w rozbiściu na UMK i MJO - trendy

