

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, wniosek lub petycję. Osobom tym udzielana jest doraźna pomoc i porady w zakresie przedstawianych problemów. W IV kwartale 2012 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 52 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołu 3 skargi i 2 petycje.

2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 października 2012 r. do 31 grudnia 2012 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 226 skarg, z czego 91 skarg bezpośrednio wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO) i zostały zgłoszone do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- 2 wniosków,
- 49 petycji.

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

W IV kwartale 2012 r. załatwiono ogółem 241 skarg (część skarg wpłynęła w III kwartale 2012 r.). 150 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków. 91 skarg zgłoszonych zostało załatwionych przez inne komórki organizacyjne Urzędu lub MJO. Część skarg, które wpłynęły w IV kwartale 2012 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

Ilość skarg załatwionych w IV kwartale 2012 r. była zbliżona do ilości odnotowanej w ostatnich czterech kwartałach poprzedzających (załącznik nr 1). Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2012 r. długookresowy trend odnoszący się do ilości skarg załatwionych ogółem pozostaje od 1,5 roku lekko spadkowy. Porównując dane, z tymi odnotowanymi w kwartałach poprzedzających w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO należy wskazać, że w związku z odnotowaniem w IV kwartale 2012 r. 105 skarg, które dotyczyły działalności UMK (wartość prawie identyczna jak ta odnotowana w III kwartale 2012 r. – wówczas stwierdzono 104 takie skargi), obserwowana w kwartałach poprzedzających (IV kwartał 2011 r. oraz I i II kwartał 2012 r.) tendencja wzrostu takich skarg, po uwzględnieniu danych za III i IV kwartał 2012 r. została zatrzymana. Tym samym sytuację z III kwartału 2011 r., kiedy to takich skarg odnotowano aż 157 należy na tym etapie traktować jako przypadek incydentalny. Natomiast w przypadku MJO wartości te od ostatnich dwóch kwartałów poprzedzających nie przejawiają już tak wyraźnej naprzemiennej tendencji wzrostowej i spadkowej, jak to miało miejsce w okresie pomiędzy II kwartałem 2011 r., a II kwartałem 2012 r. W IV kwartale 2012 r. odnotowano 175 skarg na MJO (w kwartale poprzedzającym – 163 skargi, a w II kwartale 2012 r. - 165). Długookresowy trend skarg rozpatrzonych w rozbiciu na UMK i MJO wskazuje, że po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2012 r. zarówno w przypadku UMK i MJO w dalszym ciągu występuje lekki trend spadkowy, choć w przypadku UMK jest wyraźniejszy aniżeli w okresie poprzedzającym. Powyższe obrazuje załącznik nr 2.

Ponadto odnotowano łącznie 13 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich skarg, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

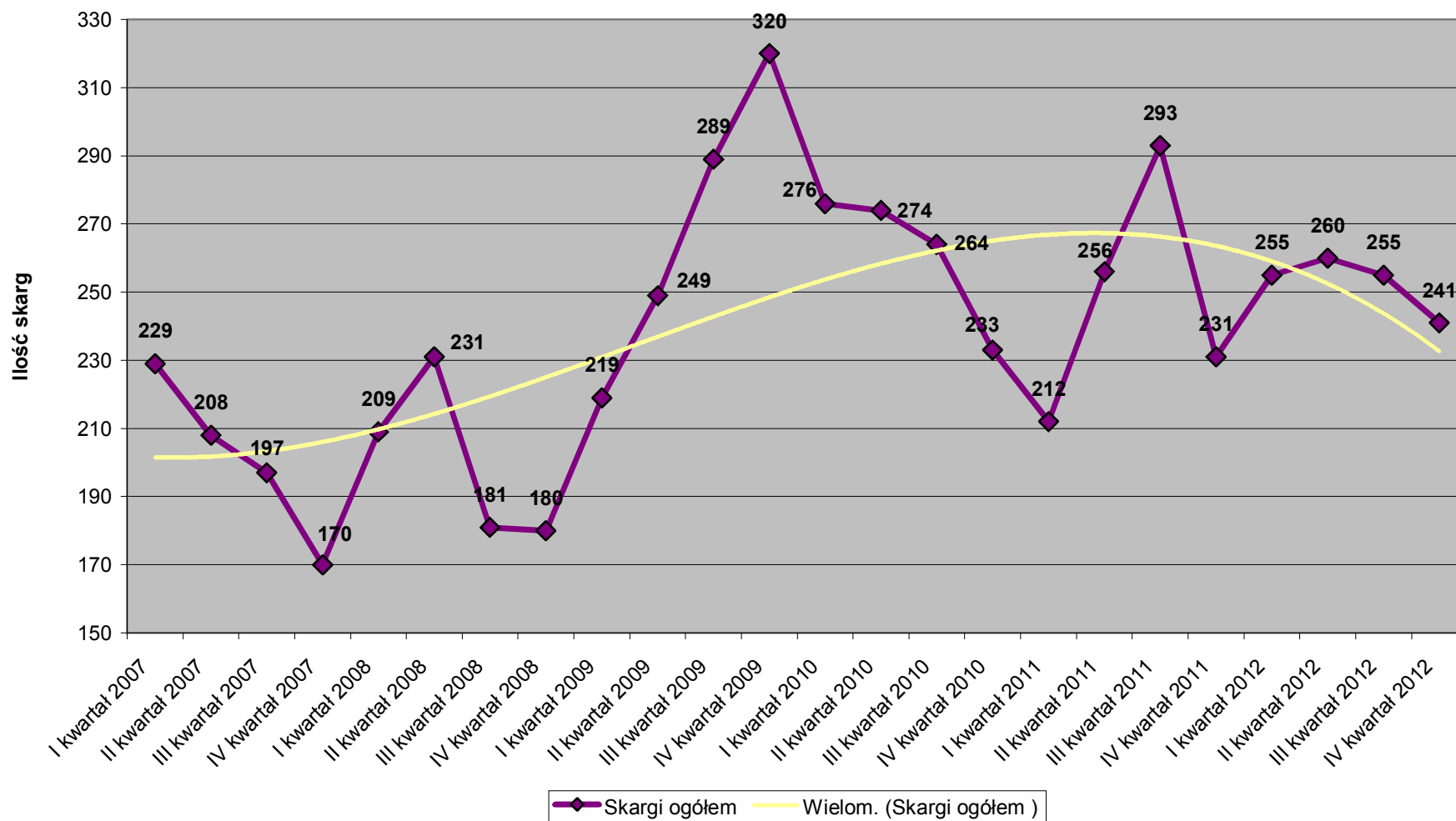
W IV kwartale 2012 r. stwierdzono 23 skargi zasadne. Ilość ta jest wyraźnie mniejsza od wartości odnotowanej w kwartale poprzedzającym (III kwartał 2012 r. – 33 skargi zasadne) oraz zbliżona do wartości występujących w okresie pomiędzy IV kwartałem 2011 r., a II kwartałem 2012 r. (IV kwartał 2011 r. – 24 skargi zasadne, I kwartał 2012 r. – 22 takie skargi, II kwartał 2012 r. – 27 skarg zasadnych) Ilość skarg uzasadnionych w rozbiu na Wydziały UMK oraz MJO w porównaniu do ostatnich kwartałów poprzedzających w dalszym ciągu ulega istotnym zmianom. W przypadku UMK w IV kwartale 2012 r. odnotowano „jedynie” 2 skargi zasadne (co stanowi najniższą dotychczas odnotowaną wartość we wszystkich wcześniejszych okresach kwartalnych począwszy od roku 2007). Z kolei w przypadku MJO w IV kwartale 2012 r. 21 skarg zostało zakwalifikowanych jako zasadne (zatem ilość takich skarg zmniejszyła się w porównaniu do kwartału poprzedzającego, kiedy to odnotowano aż 27 skarg uzasadnionych na działania MJO, niemniej jednak w dalszym ciągu utrzymuje się na wysokim poziomie w zestawieniu z wartościami odnotowanymi w ostatnich okresach poprzedzających: II kwartał 2012 r. – 16 skarg zasadnych, I kwartał 2012 r. – 12 skarg zasadnych, natomiast IV kwartał 2011 r. – 15 takich skarg). Stosunek skarg uzasadnionych (23) do ogólnej liczby skarg załatwionych (241) wyniósł w IV kwartale 2012 r. 9,54% (w poprzedzającym kwartale – 12,94%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł jedynie 1,90%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 12%.

Po uwzględnieniu danych za IV kwartał 2012 r., linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem, zmieniła swój przebieg, a wzrost został wyhamowany (po kwartale poprzedzającym linia ta miała przebieg wyraźnie wznoszący). Powyższe obrazuje załącznik nr 3. W przypadku skarg uzasadnionych na UMK, po IV kwartale 2012 r. wyznaczona linia trendu wykazuje wyraźny trend spadkowy (po III kwartale 2012 r. przebieg linii świadczył o tym, że wzrost został wyhamowany i nastąpiła stabilizacja), a w przypadku MJO linia trendu w dalszym ciągu wykazuje tendencję wyraźnie wzrostową (załącznik nr 4).

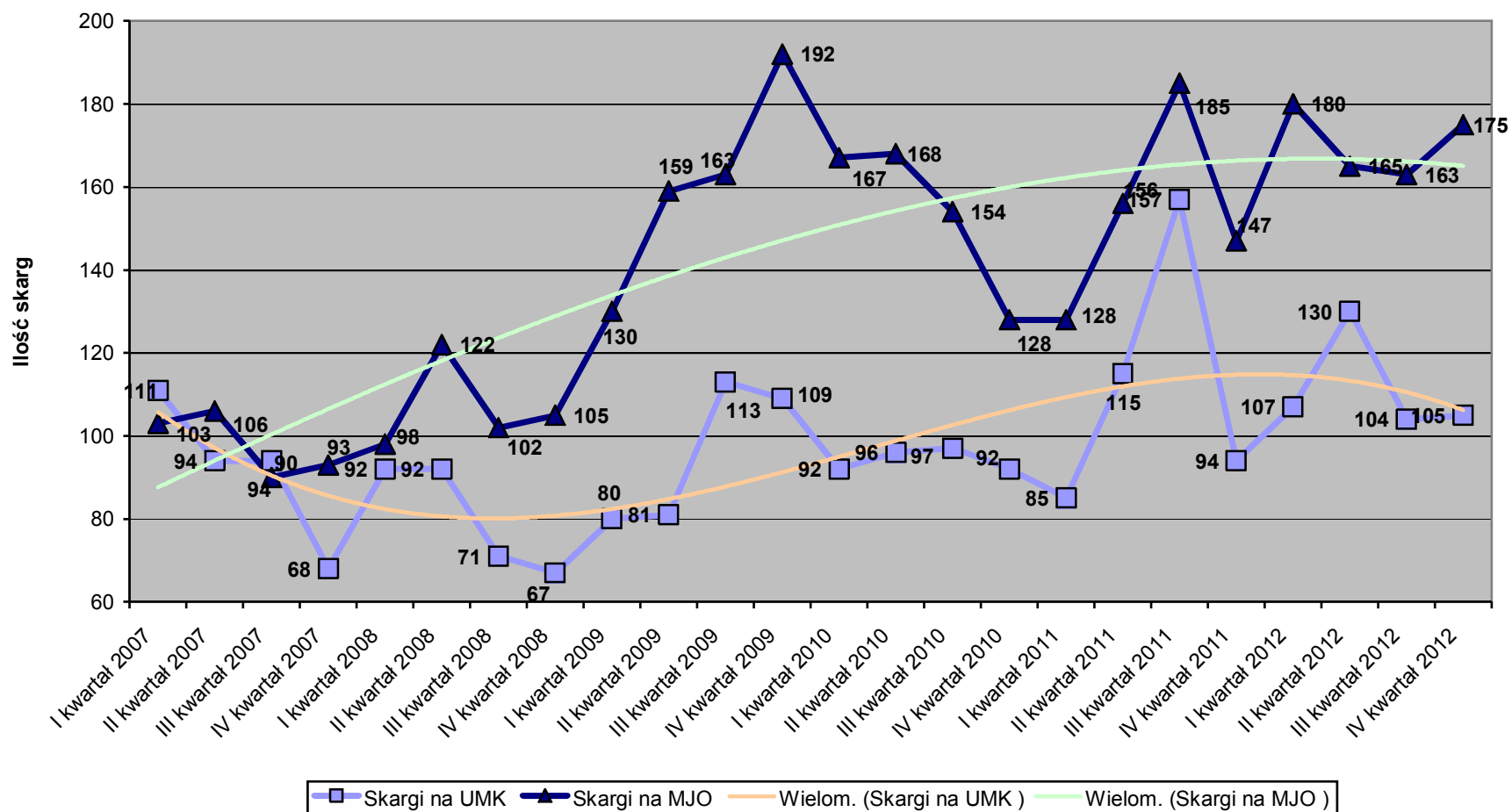
W 14 przypadkach dyrektorzy komórek organizacyjnych Urzędu / kierujący miejskimi jednostkami organizacyjnymi z własnej inicjatywy podejmowali działania naprawcze oraz wyciągali konsekwencje służbowe wobec podległych pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Z uwagi na okoliczność, że w 3 przypadkach stwierdzono nieprawidłowości w działaniach podmiotu zewnętrznego, któremu zlecono wykonywanie zadania z zakresu administracji publicznej (zapewnienie dowozu uczniów niepełnosprawnych do szkoły), stosowne działania zostały podjęte bezpośrednio przez Zespół Ekonomiki Oświaty - miejską jednostkę organizacyjną, która zgodnie z zakresem działania jest odpowiedzialna za realizację tego zadania. 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 2012 r. - 6.

W IV kwartale 2012 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej załatwiło 2 wnioski oraz 66 petycji. W większości spraw petycje 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.

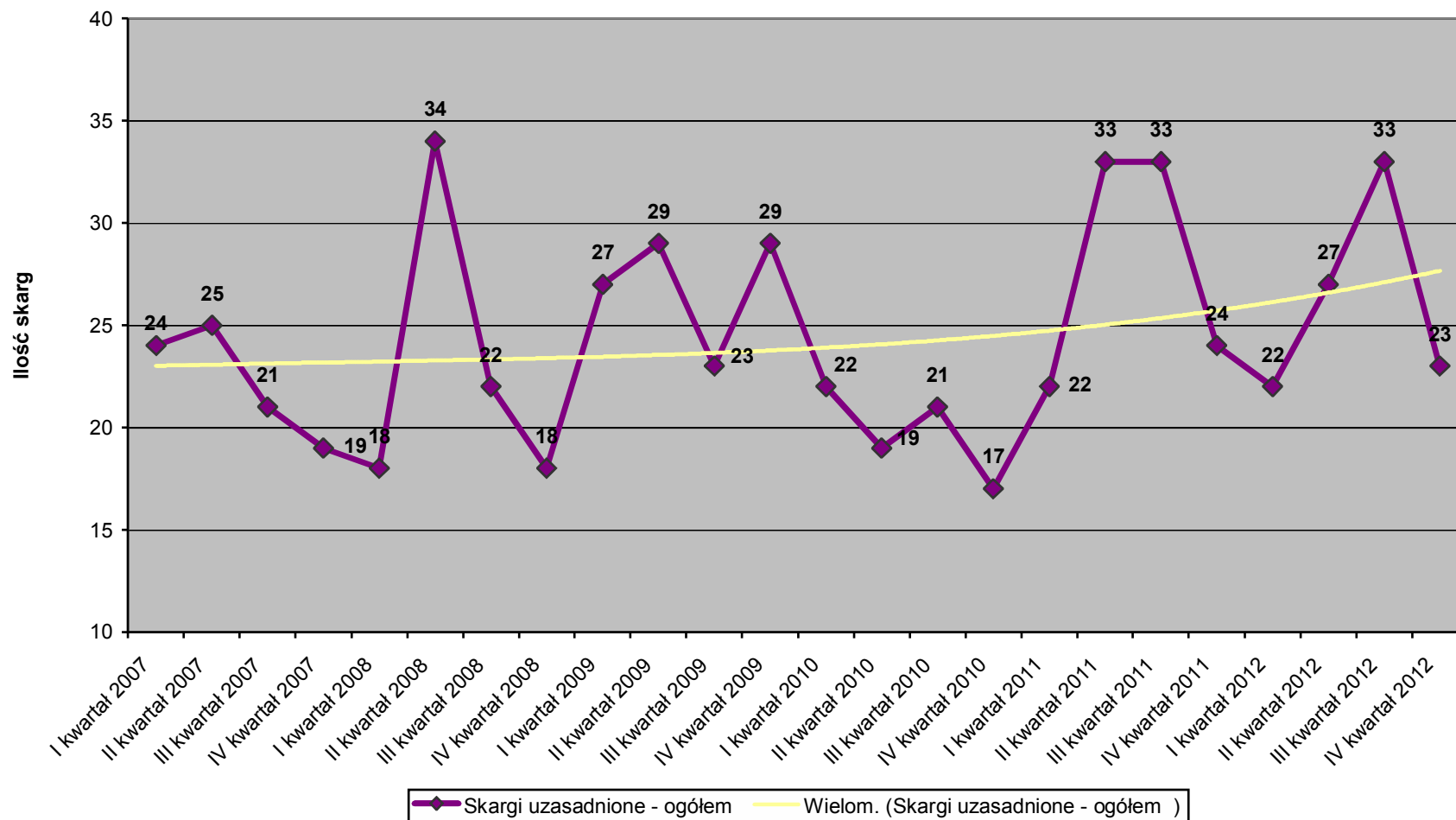
Skargi załatwione ogółem - trend



Skargi załatwione w 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 rozbiciu na UMK i MJO - trendy

