

OR-I.065.00002.2017

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2016 ROKU W URZĘDZIE MIASTA OPOLA

Analiza została sporządzona na podstawie centralnego rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Wydział Organizacyjny Urzędu Miasta Opola, w oparciu o dokumentację poszczególnych spraw, w tym udzielone odpowiedzi o sposobie ich załatwienia.

W 2016 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **43 skargi oraz 4 wnioski**. Z ogólnej liczby skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 25,5% stanowiły sprawy błędnie skierowane, które zostały przekazane do organów właściwych.

I. SKARGI:

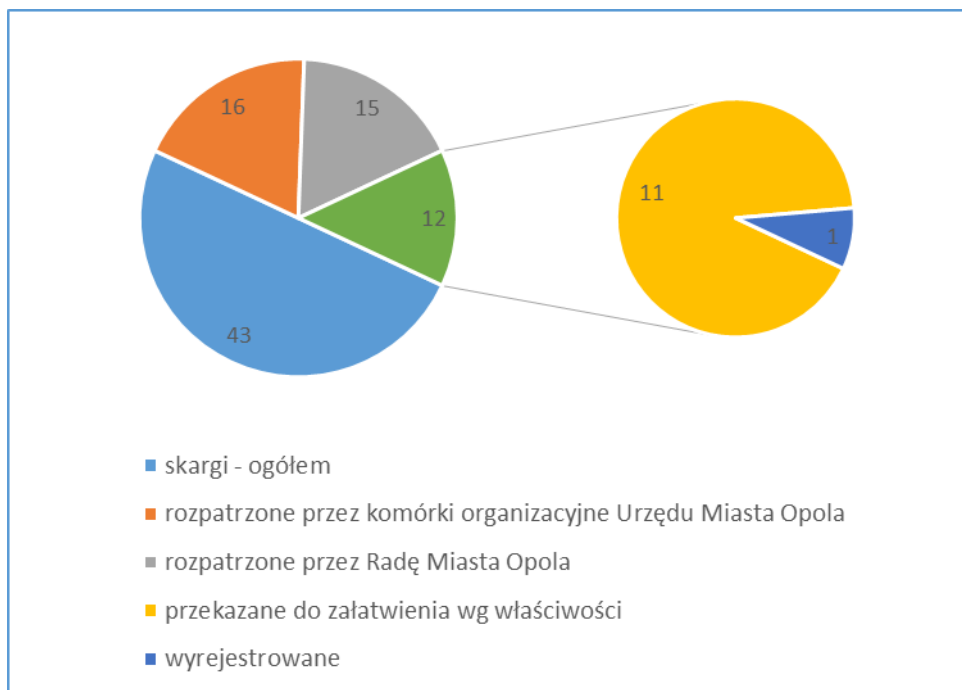
11 skarg zostało przekazanych do załatwienia według właściwości następującym jednostkom:

- 1) Miejskiemu Zarządowi Lokali Komunalnych w Opolu - 2 skargi,
- 2) Miejskiemu Zarządowi Dróg w Opolu - 3 skargi,
- 3) Straży Miejskiej w Opolu - 4 skargi,
- 4) Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Rodzinie w Opolu – 1 skarga,
- 5) Powiatowemu Urzędowi Pracy w Opolu– 1 skarga;

1 skarga została wyrejestrowana.

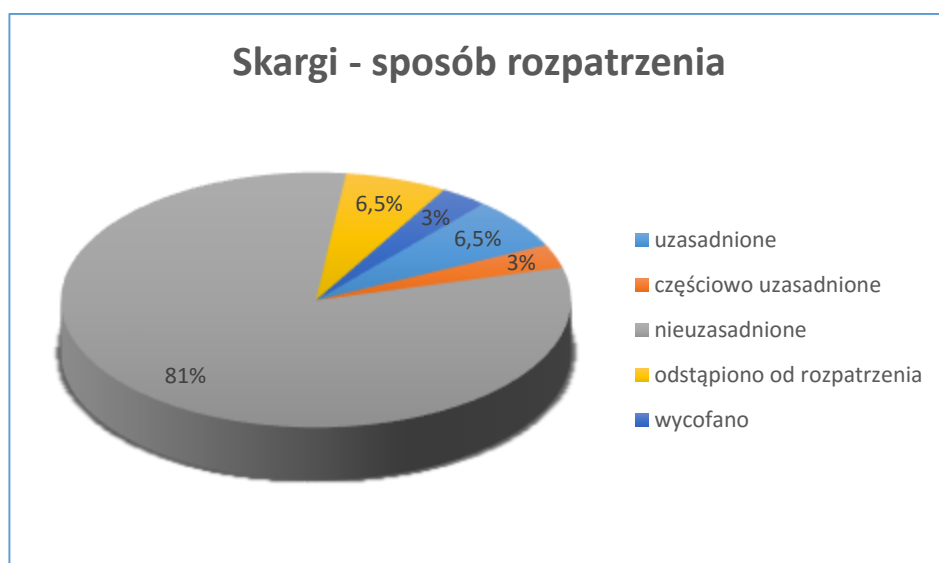
31 skarg zostało rozpatrzonych zgodnie z właściwością przez:

- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 16 skarg (co stanowi 51,6 % ogółu rozpatrzonych skarg),
- Radę Miasta Opola – 15 skarg (co stanowi 48,4 % ogółu rozpatrzonych skarg).



Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione - 2 skargi (co stanowi 6,5 % ogółu skarg),
- częściowo uzasadnione – 1 skarga (co stanowi 3 % ogółu skarg),
- nieuzasadnione - 25 skarg (co stanowi 81% ogółu skarg),
- w przypadku 2 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozstrzygnięcia (co stanowi 6,5 % ogółu skarg),
- 1 skarga została wycofana (co stanowi 3% ogółu skarg).



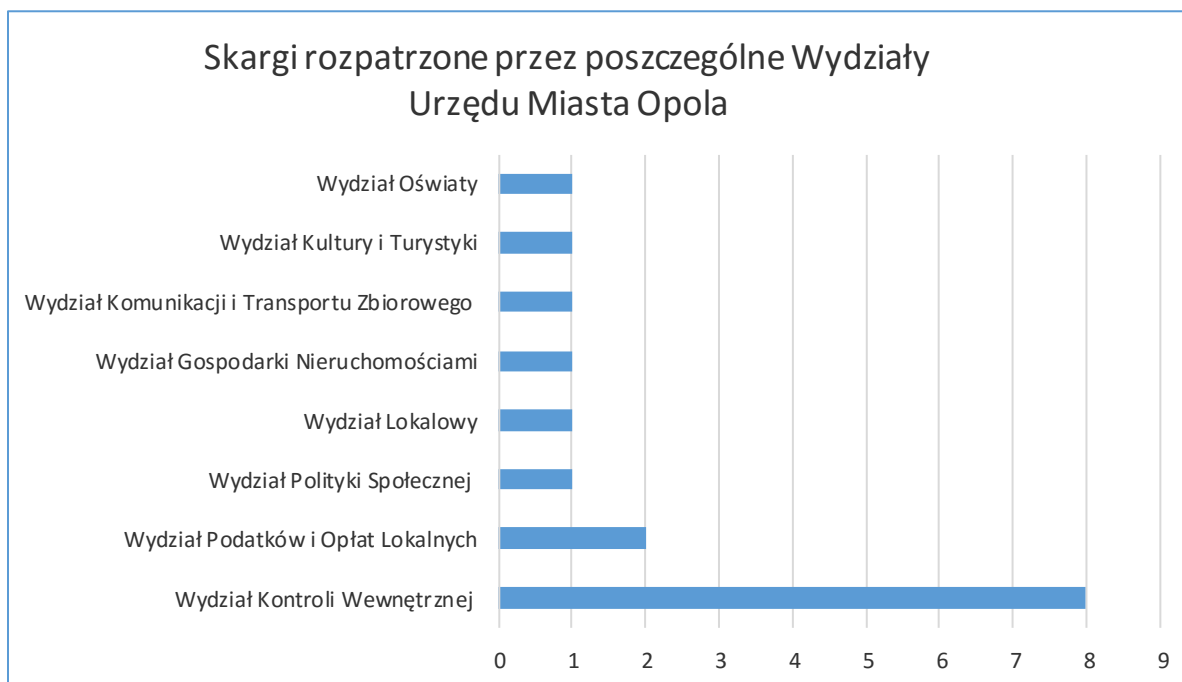
1. Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola rozpatrzyły 16 skarg, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 2,
- częściowo uzasadnione - 1,
- nieuzasadnione – 13.

W 2016r. skargi były rozpatrywane przez następujące Wydziały Urzędu Miasta Opola:

- Wydział Kontroli Wewnętrznej – 8 skarg,
- Wydział Podatków i Opłat Lokalnych – 2 skargi,
- Wydział Polityki Społecznej – 1 skarga,
- Wydział Lokalowy – 1 skarga,
- Wydział Gospodarki Nieruchomościami – 1 skarga
- Wydział Komunikacji i Transportu Zbiorowego – 1 skarga,
- Wydział Kultury i Turystyki – 1 skarga
- Wydział Oświaty – 1 skarga.



Wydział Kontroli Wewnętrznej - rozpatrzył 8 skarg, które po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione - 1,
- nieuzasadnione -7.

Skarga uzasadniona dotyczyła pracy Wydziału Polityki Społecznej w związku z brakiem odpowiedzi na pismo skierowane do Wydziału oraz niepoinformowaniem skarżącego o przyczynie niezakończania sprawy w terminie. Zgodnie z obowiązującą procedurą został sporządzony protokół niezgodności, a pracowników pouczono, aby wszystkie sprawy załatwiać w terminach określonych w poszczególnych przepisach prawa.

Ponadto w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego uznano:

- 1 skargę za uzasadnioną rozpatrzoną przez Wydział Oświaty - dotyczącą pracy Wydziału w związku z brakiem odpowiedzi na wniosek o udostępnienie informacji publicznej. Ustalono, że powodem nieudzielenia odpowiedzi było niedopatrzenie pracownika, który nie dopilnował procedury podpisu elektronicznego i wysyłki.
- 1 skargę za częściowo uzasadnioną rozpatrzoną przez Wydział Komunikacji i Transportu Zbiorowego - dotyczącą pracowników Wydziału. Pracowników zobowiązano do przeprowadzania rejestracji pojazdów zgodnie z instrukcją.
- Pozostałe skargi rozpatrzone przez Wydział Podatków i Opłat Lokalnych, Wydział Polityki Społecznej, Wydział Lokalowy, Wydział Gospodarki Nieruchomościami, Wydział Kultury i Turystyki zostały uznane za nieuzasadnione.

2. Skargi rozpatrywane przez Radę Miasta Opola:

Do Rady Miasta Opola - wpłynęło 15 skarg. Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione - 0,
- częściowo uzasadnione - 0,
- nieuzasadnione - 12,
- w przypadku 2 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozpatrzenia,
- 1 skarga została wycofana.

II. Wnioski:

Do Urzędu Miasta Opola w 2016 roku wpłynęły 4 wnioski. Zostały rozpatrzone zgodnie z właściwością przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

- **Wydział Sportu** - wniosek dotyczący przystąpienia Gminy Opole do konkursu Gmin pt. „Nestle porusza Polskę” został uznany za uzasadniony, Gmina Opole wyraziła chęć przystąpienia do konkursu.

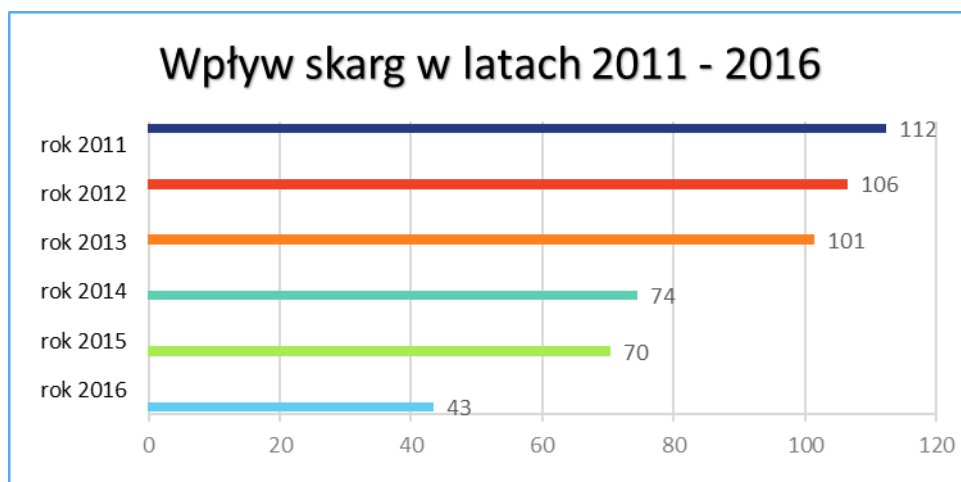
- **Wydział Geodezji i Kartografii** - wniosek dotyczył usprawnienia pracy Wydziału. Został uznany za uzasadniony, a w celu usprawnienia pracy postanowiono wprowadzić dodatkowe kontrole gromadzonych i udostępnianych danych.

- **Wydział Ochrony Środowiska i Rolnictwa** - wniosek dotyczący wdrożenia ochrony łęgowej na kamionce Bolko w Opolu został uznany za uzasadniony. Odniesiono się do wszystkich punktów wniosku oraz poinformowano wnioskodawców, o tym że oznakowanie kamionki Bolko poprzez ustawienie tablic informacyjnych, a także oznakowanie wyspy łęgowej na wodzie w postaci boi wraz z tablicami informacyjnymi jest w trakcie realizacji.

- **Wydział Oświaty** - wniosek w sprawie dostosowania harmonogramu przewozów do potrzeb niepełnosprawnych dzieci został uznany za częściowo uzasadniony. Po przeanalizowaniu aktualnych tras dowozu ustalono, że w godzinach porannych nie ma możliwości zmiany trasy, natomiast rozważana jest zmiana godzin przewozu dzieci ze szkół, w celu ich wcześniejszego powrotu do domu.

III. Podsumowanie:

Statystyka dotycząca ilości skarg rozpatrywanych w Urzędzie Miasta Opoli na przestrzeni ostatnich kilku lat wskazuje na tendencję malejącą.



W 2016 roku liczba zarejestrowanych skarg zmniejszyła się o 27 w stosunku do roku poprzedniego. Liczba wnoszonych skarg, które zostały uznane za uzasadnione nie uległa zmianie, częściowo uzasadnionych zmniejszyła się o 5 skarg, wzrosła natomiast liczba skarg, które zostały uznane za nieuzasadnione, stanowią one prawie 81% ogółu wnoszonych skarg do Urzędu Miasta Opoli.

Z dokonanej analizy wynika, że głównych przyczyn wnoszenia skarg należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania

administracyjnego oraz braku odpowiedzi na pisma. Wnioski natomiast motywowane były chęcią lepszego zaspokojenia potrzeb ludności, troską o przyrodę, jak również usprawnieniem pracy wydziałów Urzędu Miasta Opola.

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Opola powinni zwrócić szczególną uwagę na:

- 1) przestrzeganie przez podległych im pracowników zasad wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków, w szczególności:
 - a) rejestrowania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta Opola w centralnym rejestrze prowadzonym przez Wydział Organizacyjny,
 - b) bezwzględnego przestrzegania terminów załatwiania spraw,
 - c) wysyłania odpowiedzi do wnoszących skargi i wnioski przed upływem terminu ich rozpatrzenia;
- 2) stosowanie Procedury przyjmowania, rejestrowania, przechowywania i archiwizowania skarg i wniosków, przyjętej zarządzeniem Nr OR-I.120.1.48.2013 Prezydenta Miasta Opola z dnia 23 kwietnia 2013 r., przede wszystkim wysyłania listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru (na białych zwrotkach) zawiadomień o:
 - a) przedłużeniu terminu załatwienia skargi lub wniosku przed upływem jednego miesiąca,
 - b) sposobie załatwienia skargi lub wniosku przed upływem terminu ich załatwienia;
- 3) opieczętownienie pism pieczętą nagłówkową organu tj. Prezydent Miasta Opola, a nie pieczętą Urząd Miasta Opola;
- 4) systematyczne uzupełnianie informacji w SOD poprzez przyłączanie do udostępnionej sprawy przychodzących pism i wytworzonych dokumentów;
- 5) staranne przygotowywanie odpowiedzi na skargi i wnioski rozpatrywane przez poszczególne komórki organizacyjne, prawidłowe posiłkowanie się dostępnymi wzorami pism;
- 6) wykorzystywanie informacji zawartych w skargach i wnioskach do usprawnienia i poprawienia jakości pracy, podejmowania środków zmierzających do eliminowania nieprawidłowości będących przyczyną skarg;

Analizę opracowano
w Wydziale Organizacyjnym
Urzędu Miasta Opola