

OR-I.065.00001.2018

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2017 ROKU W URZĘDZIE MIASTA OPOŁA

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 2017 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **42 skargi** oraz **2 wnioski**.

I. SKARGI:

Z ogólnej liczby skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 18% stanowiły sprawy błędnie skierowane, które zostały przekazane do organów właściwych.

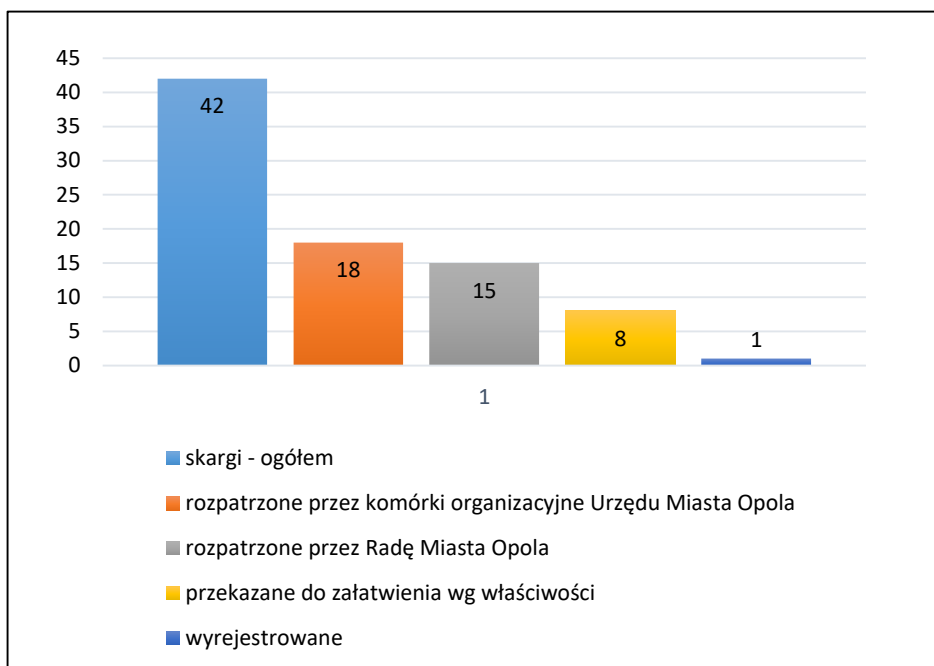
8 skarg zostało przekazanych do załatwienia według właściwości następującym jednostkom:

- 1) Straży Miejskiej w Opolu - 3 skargi,
- 2) Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Rodzinie w Opolu – 2 skargi,
- 3) Okręgowemu Inspektoratowi Pracy w Opolu- 1 skarga,
- 4) Powiatowemu Inspektoratowi Nadzoru Budowlanego w Opolu – 1 skarga,
- 5) Miejskiemu Ośrodkowi Sportu i Rekreacji w Opolu – 1 skarga;

33 skargi zostały rozpatrzone zgodnie z właściwością przez:

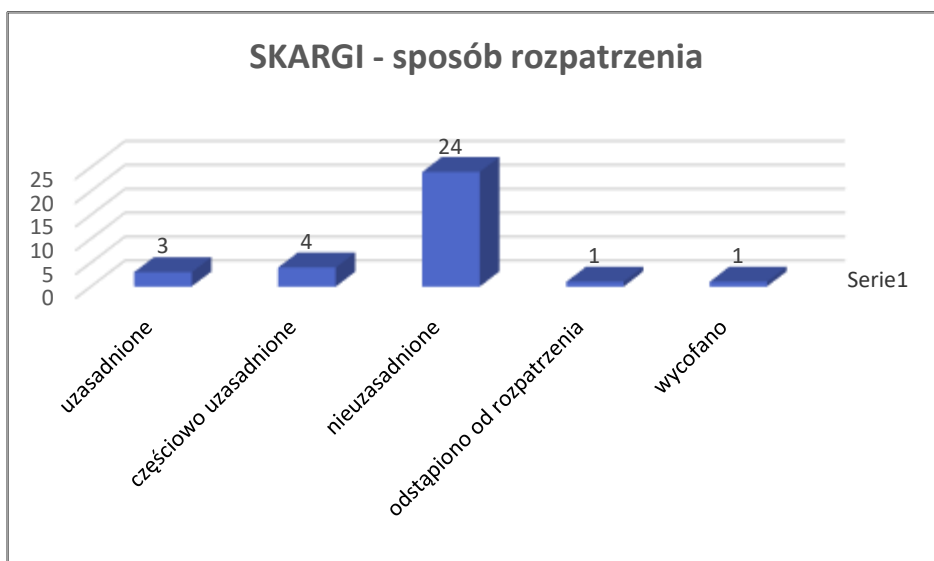
- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 18 skarg (co stanowi 54,5 % ogółu rozpatrzonych skarg),
- Radę Miasta Opola – 15 skarg (co stanowi 45,5 % ogółu rozpatrzonych skarg).

1 skarga została wyrejestrowana.



Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione - 3 skargi (co stanowi 9% ogółu skarg),
- częściowo uzasadnione – 4 skargi (co stanowi 12% ogółu skarg),
- nieuzasadnione - 24 skargi (co stanowi 73% ogółu skarg),
- w przypadku 1 skargi Rada Miasta Opola odstąpiła od jej rozstrzygnięcia (co stanowi 3 % ogółu skarg),
- 1 skarga została wycofana (co stanowi 3% ogółu skarg).

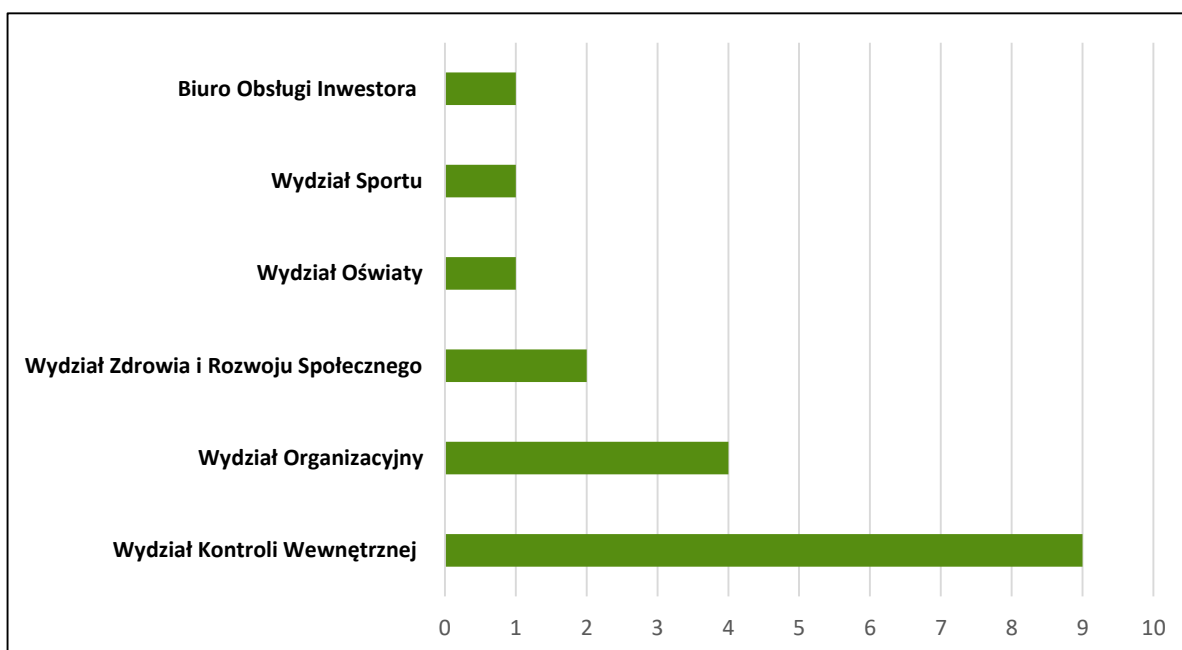


1. Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola rozpatrzyły 18 skarg, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1,
- częściowo uzasadnione - 4,
- nieuzasadnione – 13.

W 2017r. skargi były rozpatrywane przez następujące wydziały Urzędu Miasta Opola:



Wydział Organizacyjny – rozpatrzył 4 skargi, które po dokonaniu analizy na podstawie złożonych wyjaśnień uznano za:

- częściowo uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 2 skargi.

Skargi częściowo uzasadnione dotyczyły niewłaściwego zachowania pracowników Biura Obsługi Obywatela oraz sekretariatu w gabinecie Zastępcy Prezydenta Miasta Opola wobec interesantów. Zgodnie z obowiązującą procedurą w obu przypadkach został sporządzony protokół niezgodności. Skarżących przeproszono za zaistniałą sytuację, a pracowników pouczone, aby w sposób uprzejmy odnosili się do osób załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta.

Wydział Zdrowia i Rozwoju Społecznego - rozpatrzył 2 skargi, które uznano za:

- częściowo uzasadnioną – 1 skarga,
- nieuzasadnioną – 1 skarga.

Skarga częściowo uzasadniona dotyczyła pracowników Wydziału zajmujących się wystawianiem Kart Dużej Rodziny. W wyniku niedopatrzenia w systemie teleinformatycznym nie odznaczono informacji o dostarczeniu gotowych Kart Dużej Rodziny do Urzędu Miasta, przez co skarżący nie otrzymał smsa z informacją, że karty są gotowe do odbioru. Ze skarżącym skontaktowano się telefonicznie.

Ponadto w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego uznano:

- 1 skargę za częściowo uzasadnioną rozpatrzoną przez **Wydział Oświaty** - dotyczyła działania Wydziału polegającego na nierównym traktowaniu klas pierwszych w Opolu w związku z brakiem informacji o półkoloniach w szkołach niepublicznych. Informacja do szkół została przekazana, a rodzice zainteresowani udziałem dziecka w półkoloniach mogli dokonać zgłoszenia udziału u dyrektora szkoły, do której uczęszczało dziecko;
- 1 skargę za uzasadnioną rozpatrzoną przez **Wydział Sportu** – skarga dotyczyła niesportowego zachowania instruktora judo podczas zajęć. Zarządy klubów sportowych zostały poproszone o zwrócenie szczególnej uwagi na kształtowanie sportowej postawy wśród uczestników wydarzeń podejmowanych w ramach współpracy między klubami na rzecz rozwoju judo w Opolu;
- Pozostałe skargi rozpatrzone przez **Wydział Kontroli Wewnętrznej** oraz **Biuro Obsługi Inwestora** 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 – 2,
- częściowo uzasadnione – 0,
- nieuzasadnione - 11,
- w przypadku 1 skargi Rada Miasta Opola odstąpiła od jej rozpatrzenia,
- 1 skarga została wycofana.

Skargi uzasadnione dotyczyły braku odpowiedzi na pisma złożone przez skarżących:

- w pierwszym przypadku ustalono, że brak odpowiedzi na pisma spowodowany był tym, że po ich złożeniu odbywały się spotkania u Prezydenta i jego Zastępcy, na których udzielono skarżącej wyczerpującej odpowiedzi. Zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego odpowiedź na pismo powinna być jednak załatwiona pisemnie i takiej odpowiedzi skarżąca oczekiwała;
- w drugim przypadku po dokonaniu analizy dokumentacji ustalono, że załatwienie sprawy nastąpiło niezgodnie z art. 35 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego tj. skarżący powinien otrzymać odpowiedź w ciągu miesiąca od dnia złożenia wniosku, gdyż sprawa nie miała charakteru skomplikowanego.

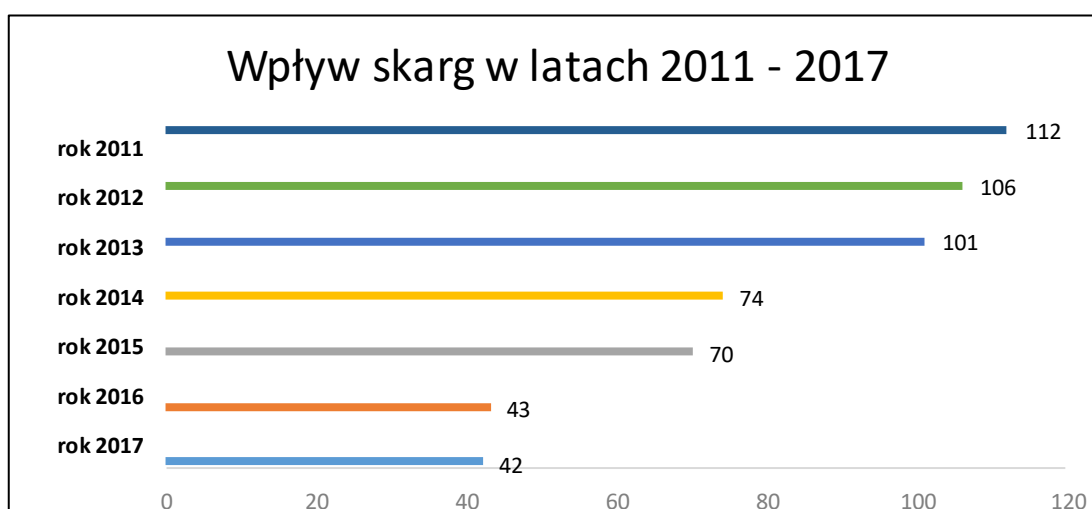
II. Wnioski:

Do Urzędu Miasta Opola w 2017 roku wpłynęły **2 wnioski**.

- 1 wniosek został rozpatrzony zgodnie z właściwością przez Wydział Kultury, Turystyki i Współpracy Zagranicznej. Wniosek uwzględniono. Wnioskowane materiały zostały przekazane.
- 1 wniosek został wyrejestrowany.

III. Podsumowanie:

Statystyka dotycząca ilości skarg rozpatrywanych w Urzędzie Miasta Opola wykazuje nadal tendencję spadkową.



Liczba wnoszonych skarg, które zostały uznane za uzasadnione, częściowo uzasadnione oraz nieuzasadnione uległy nieznacznej zmianie w odniesieniu do roku 2016.

Podobnie jak w latach poprzednich, głównych przyczyn wnoszenia skarg należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, braku odpowiedzi na pisma czy niewłaściwym zachowaniu pracowników Urzędu.

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 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) opieczętownywanie 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) profesjonalną obsługę klienta w Urzędzie, podniesienie jakości świadczonych usług. Pracownicy Urzędu powinni w sposób uprzejmy i z szacunkiem odnosić się do interesantów, a także starać się ze swojej strony zrobić wszystko, aby załatwić sprawę w sposób kompetentny, rzetelny i sumienny;
 - 7) 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