

OR-I.065.00001.2020

## **ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2019 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 2019 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **48 skarg** oraz **2 wnioski**.

### **I. SKARGI:**

Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 27,1% stanowiły sprawy błędnie skierowane.

**13 skarg** zostało przekazanych do załatwienia według właściwości:

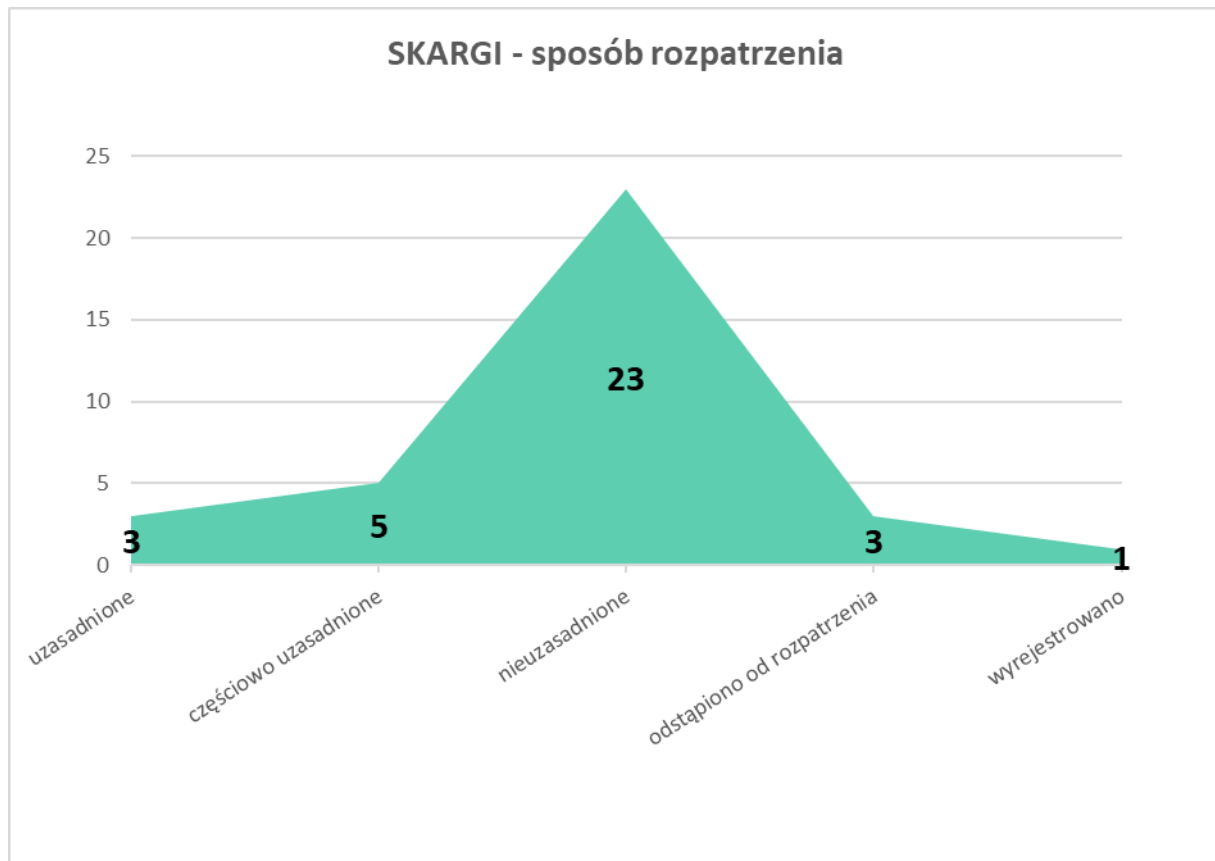
- 1) Straży Miejskiej w Opolu - 6 skarg,
- 2) Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Rodzinie w Opolu – 1 skarga,
- 3) Miejskiemu Zarządowi Dróg w Opolu - 1 skarga,
- 4) Miejskiemu Centrum Świadczeń w Opolu – 1 skarga,
- 5) Miejskiemu Ośrodkowi Sportu i Rekreacji w Opolu – 1 skarga,
- 6) Staroście Opolskiemu – 1 skarga,
- 7) Samorządowemu Kolegium Odwoławczemu w Opolu – 1 skarga,
- 8) Kuratorium Oświaty w Opolu – 1 skarga;

**35 skarg** zostało rozpatrzonych zgodnie z właściwością przez:

- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 9 skarg (co stanowi 26 % ogółu rozpatrzonych skarg),
- Radę Miasta Opola – 26 skarg (co stanowi 74 % ogółu rozpatrzonych skarg).

W tym po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione - 3 skargi,
- częściowo uzasadnione – 5 skarg,
- nieuzasadnione – 23 skargi,
- w przypadku 3 skarg odstąpiono od ich rozpatrzenia,
- jedną skargę wyrejestrowano.



### **1. Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:**

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola otrzymały do rozpatrzenia 9 skarg, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1 skarga
- częściowo uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 5 skarg,
- jedna skarga została wyrejestrowana.

W 2019 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



**Wydział Sportu** – rozpatrzył jedną skargę, którą uznano za uzasadnioną.

Skarga dotyczyła sposobu załatwienia skargi – zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawierało wymaganych elementów, o których mówi przepis art. 238 § 1 k.p.a., brakowało uzasadnienia faktycznego i prawnego, pouczenia o treści art. 239, o treści art. 246 oraz nie został spełniony obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Podjęto działania zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości.

**Wydział Gospodarki Nieruchomościami** – rozpatrzył jedną skargę, którą uznano za częściowo uzasadnioną.

Skarga dotyczyła niedotrzymania terminu odpowiedzi na złożone przez skarżących pismo. Zgodnie z KPA termin na udzielenie odpowiedzi to miesiąc, a do skarżących nie zostało wysłane pismo informujące o przedłużeniu tego terminu.

**Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego** – do Wydziału wpłynęły 4 skargi, które po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- częściowo uzasadnione – 1,
- nieuzasadnione – 2,
- 1 skargę wyrejestrowano;

Skarga częściowo uzasadniona dotyczyła żądania wykazania przez Skarżącego, że uzyskanie wnioskowanych przez niego informacji jest szczególnie istotne dla interesu publicznego, bez podania aktu prawnego, z którego wynikałoby takie żądanie. Zarzut uznano za zasadny, gdyż takiej podstawy prawnej nie wskazano.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez **Wydział Polityki Społecznej** oraz **Wydział Urbanistyki, Architektury i Budownictwa** zostały uznane za nieuzasadnione.

## **2. Skargi rozpatrywane przez Radę Miasta Opola:**

Do **Rady Miasta Opola** - wpłynęło 26 skarg. Analiza tematyczna pozwala stwierdzić, że skargi dotyczyły m.in.: działalności Prezydenta Miasta Opola, Dyrektora Miejskiego Zarządu Lokali Komunalnych w Opolu, Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu czy Dyrektora Miejskiego Centrum Świadczeń w Opolu.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 2 skargi,
- częściowo uzasadnione – 3,
- nieuzasadnione – 18 skarg,
- w przypadku 3 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozpatrzenia,

Skargi uzasadnione oraz częściowo uzasadnione dotyczyły przede wszystkim przekroczenia terminu załatwienia spraw oraz braku odpowiedzi na złożone przez skarżących pisma, braku pisma wskazującego nowy termin załatwienia sprawy, czy pisma informującego o przebiegu sprawy i podjętych czynnościach.

## **II. Wnioski:**

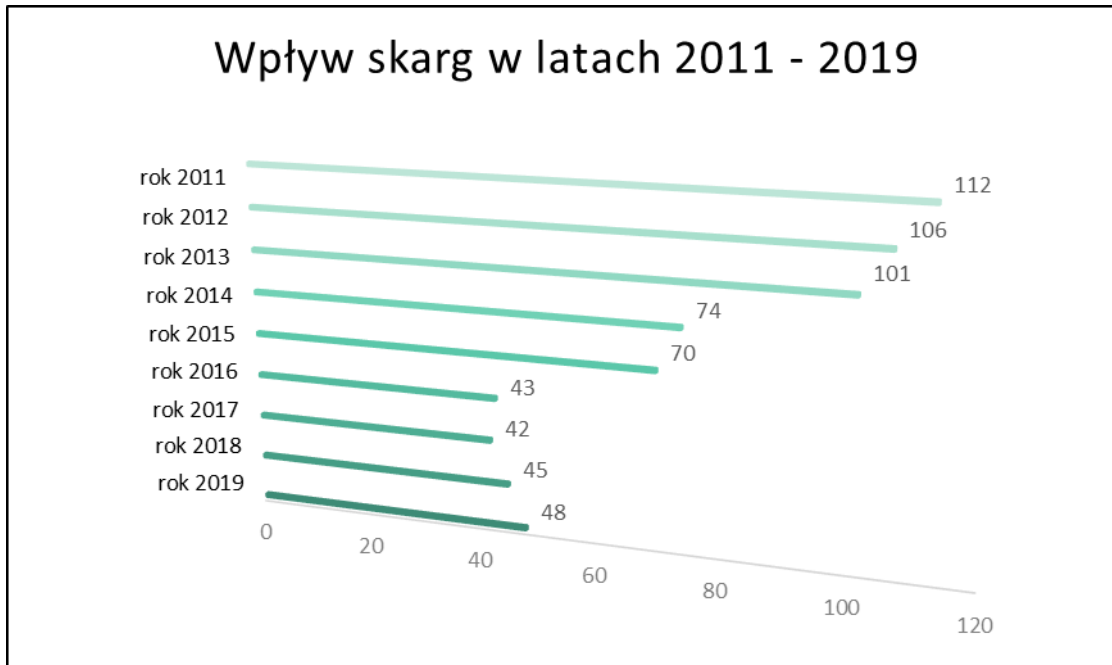
Do Urzędu Miasta Opola w 2019 roku wpłynęły **2 wnioski**.

Przedmiotem pierwszego wniosku było lepsze zaspokojenie potrzeb ludności wskazanej we wniosku dzielnicy miasta. Przedmiotem drugiego wniosku był postulat wprowadzenia zmian w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Opola poprzez utworzenie specjalnych zakładki i udostępnienie rejestrów mających przyczynić się do zwiększenia jawności procesu planowania przestrzennego obszaru miasta.

Żaden z przedmiotowych wniosków nie został uwzględniony.

### III. Podsumowanie:

Statystyka dotycząca ilości skarg i wniosków rozpatrywanych w Urzędzie Miasta Opola na przestrzeni kilku ostatnich lat wskazuje, że utrzymują się one mniej więcej na tym samym względnie niskim poziomie.



Głównych przyczyn wnoszenia skarg i wniosków w 2019 roku należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, krytyce działań, naruszeniu interesów skarżących, niedotrzymywaniu terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, braku odpowiedzi na pisma, natomiast przedmiotem wniosków była chęć lepszego zaspokojenia potrzeb ludności. W przeważającej większości skargi i wnioski zostały uznane za nieuzasadnione.

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Opola powinni zwracać 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 i rejestrowania skarg, wniosków i petycji przyjętej zarządzeniem Nr OR-I.120.1.38.2018 Prezydenta Miasta Opola z dnia 12 marca 2018 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) opieczętownianie pism pieczętką nagłówkową organu tj. Prezydent Miasta Opola, a nie pieczętką Urząd Miasta Opola;
  - 4) dopilnowanie, aby skargi/wnioski wniesione ustnie do protokołu zawierały wszystkie elementy wyszczególnione w § 6 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46),
  - 5) systematyczne uzupełnianie informacji w SOD poprzez przyłączanie do udostępnionej sprawy przychodzących pism i wytworzonych dokumentów;
  - 6) staranne przygotowywanie odpowiedzi na skargi i wnioski rozpatrywane przez poszczególne komórki organizacyjne, prawidłowe posiłkowanie się dostępnymi wzorami pism; przekazanie kompletu dokumentów zakończonej sprawy do Wydziału Organizacyjnego z potwierdzoną datą wysłania (odpowiednia adnotacja na piśmie) oraz zwrotką;
  - 7) profesjonalną obsługę klienta w Urzędzie, podnoszenie jakości świadczonych usług;
  - 8) 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