

OR-I.065.1.2022

## **ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2021 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 2021 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **54 skargi** oraz **2 wnioski**.

### **I. SKARGI:**

Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 40,7% stanowiły sprawy błędnie skierowane.

**22 skargi** zostały przekazane do załatwienia według właściwości do:

- 1) Rady Miejskiej w Zawadzkiem - 1 skarga,
- 2) Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu – 3 skargi,
- 3) Straży Miejskiej w Opolu – 4 skargi,
- 4) Zakładu Komunalnego w Opolu – 2 skargi,
- 5) Miejskiego Zarządu Lokalami Komunalnymi w Opolu – 2 skargi,
- 6) Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu – 1 skarga,
- 7) Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Opolu – 1 skarga

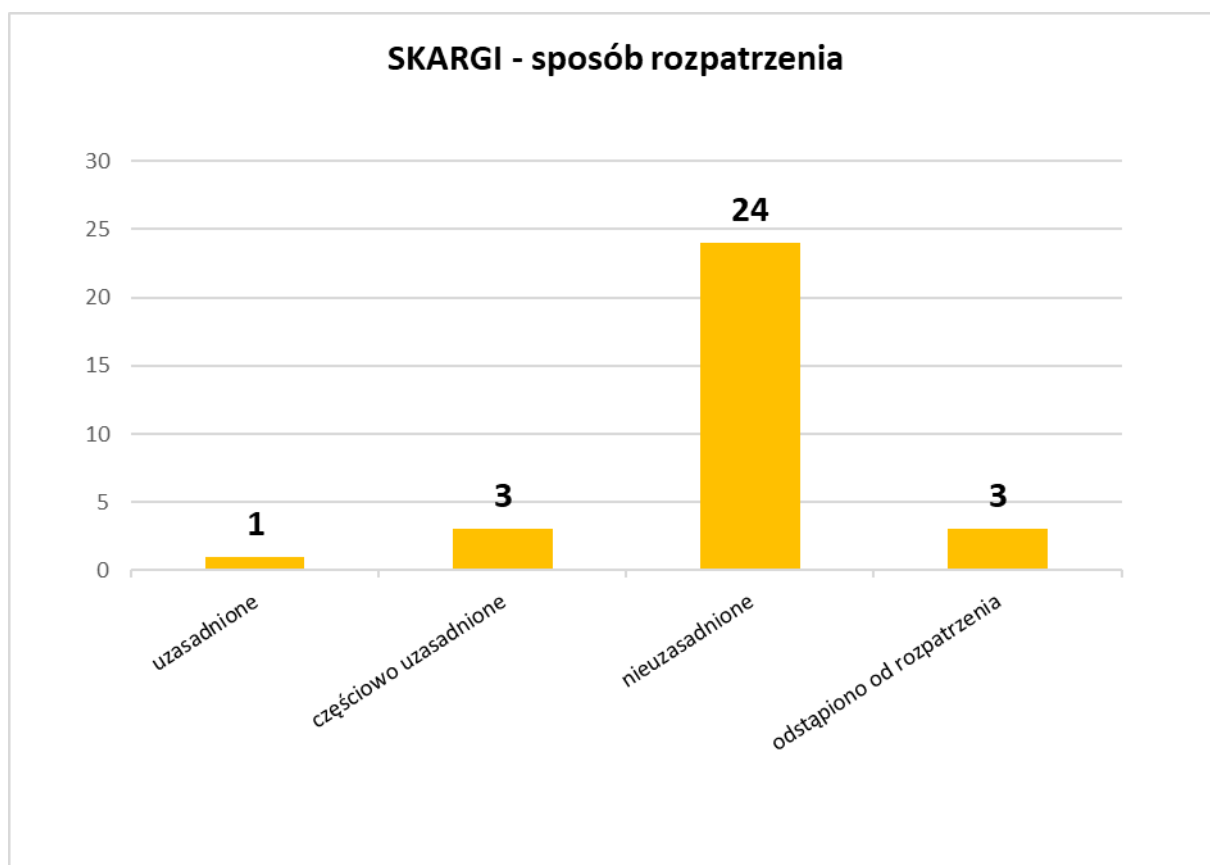
oraz 8 skarg zostało przekazanych do rozpatrzenia przez Radę Miasta Opola.

**32 skargi** (co stanowi 59,3% wszystkich skarg) zostały rozpatrzone zgodnie z właściwością przez:

- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 15 skarg (stanowi to 46,9% rozpatrzonych skarg)
- Radę Miasta Opola – 17 skarg (stanowi to 53,1% rozpatrzonych skarg).

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających z liczby 32 skarg uznano za:

- uzasadnione – 1 skargę,
- nieuzasadnione – 24 skargi,
- częściowo uzasadnione – 3 skargi,
- w przypadku 3 skarg odstąpiono od ich rozpatrzenia,
- 1 skarga została wyrejestrowana w związku z art. 234 kpa.



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

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola otrzymały do rozpatrzenia 15 skarg, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- częściowo uzasadnione – 3 skargi,
- nieuzasadnione – 11 skarg,
- 1 skarga została wyrejestrowana w związku z art. 234 kpa;

W 2021 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



**Wydział Administracyjno-Gospodarczy** – do Wydziału wpłynęły 4 skargi, które uznano za:

- częściowo uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 4 skargi;

Skarga częściowo uzasadniona dotyczyła nieuprzejmego zachowania pracowników firmy ochroniarskiej wobec klienta, w związku z podejmowanymi przez personel ochrony działaniami mającymi na celu zachowanie reżimu sanitarnego w budynkach Urzędu w okresie obowiązywania stanu epidemii. Z pracownikiem została przeprowadzona rozmowa dyscyplinująca.

**Wydział Organizacyjny** – rozpatrzył 2 skargi, z których 1 uznano za częściowo uzasadnioną, a 1 za nieuzasadnioną.

Skarga częściowo uzasadniona dotyczyła sposobu odwołania spotkania z Zastępcą Prezydenta. Osoba zastępująca pracownika sekretariatu nie poinformowała interesantów o konieczności przełożenia spotkania na inny termin zakładając, że osoby uczestniczące w spotkaniu zostały już o tym powiadomione przez pracowników wydziału uczestniczącego w spotkaniu. Pracownikom zwrócono uwagę, na właściwe i pełne przekazywanie informacji pomiędzy poszczególnymi stanowiskami pracy.

**Wydział Spraw Obywatelskich** – rozpatrzył 2 skargi, z których 1 uznano za częściowo uzasadnioną, a 1 za niezasadnioną.

Skarga częściowo uzasadniona dotyczyła nieodpowiedniego zachowania pracownika Wydziału. Pracownik został pouczone o swoich powinnościach, a skarżącego przeproszono za zaistniałą sytuację.

**Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego** – do Wydziału wpłynęły 2 skargi. 1 skargę wyrejestrowano w związku z art. 234 kpa, a 1 skargę po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego uznano za niezasadnioną.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez Wydział Oświaty, Biuro Urbanistyczne, Centrum Dialogu Obywatelskiego, Wydział Gospodarki Odpadami Komunalnymi oraz Biuro Nadzoru Odbioru Odpadów Komunalnych zostały uznane za niezasadnione. Nie potwierdzono zarzutów stawianych przez skarżących, którym udzielono wyczerpujących wyjaśnień o poczynionych ustaleniach.

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

Do **Rady Miasta Opola** wpłynęło 17 skarg. Skargi dotyczyły działalności: Prezydenta Miasta Opola, Dyrektora Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów w Opolu, Dyrektora Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Opolu, działalności Powiatowego Urzędu Pracy w Opolu, Dyrektora Publicznej Szkoły Podstawowej nr 20 im. Księcia Jana Dobrego w Opolu, Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu oraz Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1 skarga,
- niezasadnione – 13 skarg,
- w przypadku 3 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozpatrzenia;

Skarga uznana za uzasadnioną dotyczyła beczynności Prezydenta Miasta w zakresie braku odpowiedzi na złożone przez Skarżącego pismo.

## **II. Wnioski:**

Do Urzędu Miasta Opola w 2021 roku wpłynęły **2 wnioski** rozpatrzone odpowiednio przez:

### **Radę Miasta Opola**

Przedmiotem wniosku było utworzenie użytku ekologicznego na obrzeżach lewostronnej części Opola. Wniosku nie uwzględniono wskazując, że utworzenie użytku ekologicznego we wskazanym miejscu nie ma uzasadnienia.

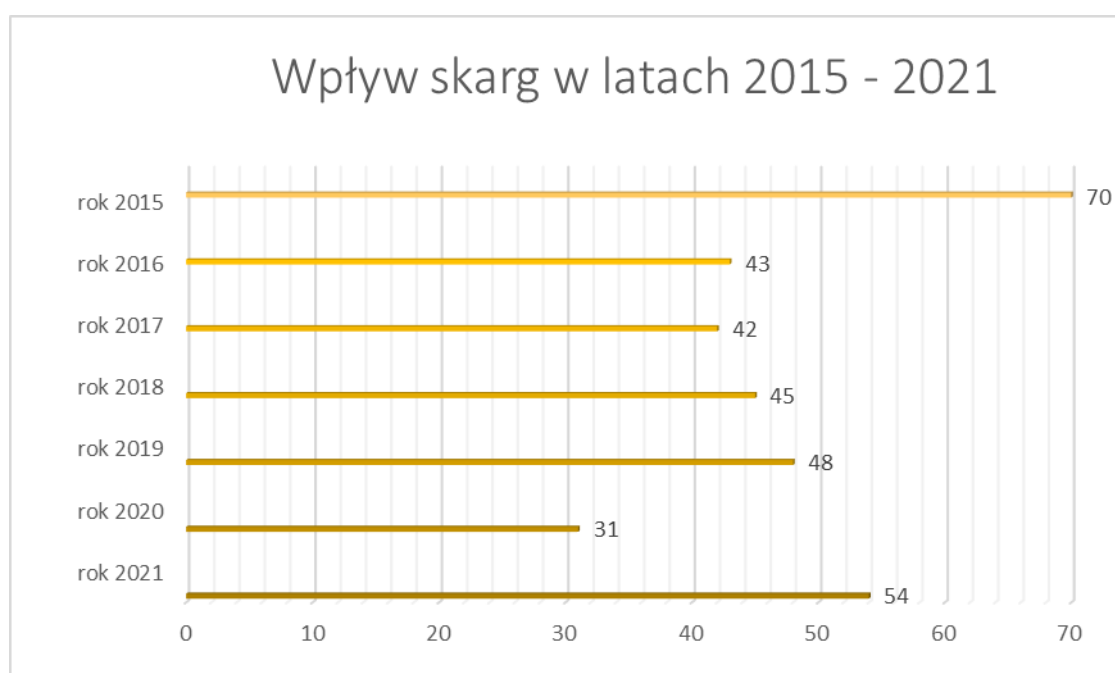
## **Wydział Kultury, Turystyki i Współpracy Zagranicznej**

Przedmiotem wniosku było podjęcie działań mających na celu odnowienie rzeźby "Orzeł" oraz kolekcji dzieł artysty Mariana Nowaka znajdującej się na terenie KWPSP w Opolu.

Wniosek został uwzględniony. W odpowiedzi poinformowano, że rzeźba "Orzeł" jest przedmiotem zabiegów Urzędu Miasta Opola, zostanie poddana renowacji. Również wobec pozostałych rzeźb zostaną podjęte działania w celu ich ocalenia od zniszczenia i zapomnienia.

### **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 poziomie.



Można jednak zauważyć, że w 2021 roku zarejestrowano więcej skarg w porównaniu do roku poprzedniego, co ma związek z utrzymującym się stanem epidemii wprowadzonym na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej pod koniec I kwartału 2020 r. i niezadowolaniem klientów wobec wprowadzanych ograniczeń w dostępie do budynków Urzędu Miasta, jak i koniecznością zachowania w nich reżimu sanitarnego.

Ponadto przyczyn wnoszenia skarg w 2021 roku należy dopatrywać się w niezadowolaniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, sposobu wykonywania czynności służbowych przez pracowników, nieodpowiedniego zachowania pracowników wobec klientów, niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, niesatysfakcjonującego skarżących sposobu rozpatrzenia ich spraw, przewlekłego prowadzenia spraw, czy braku odpowiedzi na pisma.

W przeważającej większości skargi zostały uznane za nieuzasadnione.

W każdym przypadku podejmowane były działania zmierzające do wyjaśnienia spraw, z którymi zwracali się skarżący i analizy wniosków zawierających prośby o podjęcie konkretnych, wskazanych przez wnioskodawców działań.

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) opieczętowywanie pism pieczętką nagłówkową organu tj. Prezydent Miasta Opola, a nie pieczętką Urząd Miasta Opola;
- 4) systematyczne uzupełnianie informacji w SOD poprzez przyłączanie do udostępnionej sprawy przychodzących pism i wytworzonych dokumentów zgodnie z instrukcją „Podstawowe zasady obiegu dokumentów z wykorzystaniem SOD”, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia Nr OR-I.120.1.31.2013 Prezydenta Miasta Opola z dnia 12 marca 2013 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji określających zasady obiegu dokumentów z wykorzystaniem SOD;
- 5) 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;

- 6) profesjonalną obsługę klienta w Urzędzie, podnoszenie jakości świadczonych usług;
- 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