

OR-I.065.1.2023

## **ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2022 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 2022 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano łącznie **27 skarg** oraz **3 wnioski**.

### **I. SKARGI:**

**1)** Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 26% stanowiły sprawy błędnie skierowane:

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

- 1) Wojewody Opolskiego - 1 skarga,
- 2) Straży Miejskiej w Opolu oraz Policji – 1 skarga,
- 3) Powiatowego Urzędu Pracy w Opolu – 1 skarga,
- 4) Miejskiego Zarządu Lokalami Komunalnymi w Opolu – 1 skarga,
- 5) Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu – 2 skargi,
- 6) Miejskiego Centrum Świadczeń w Opolu – 1 skarga.

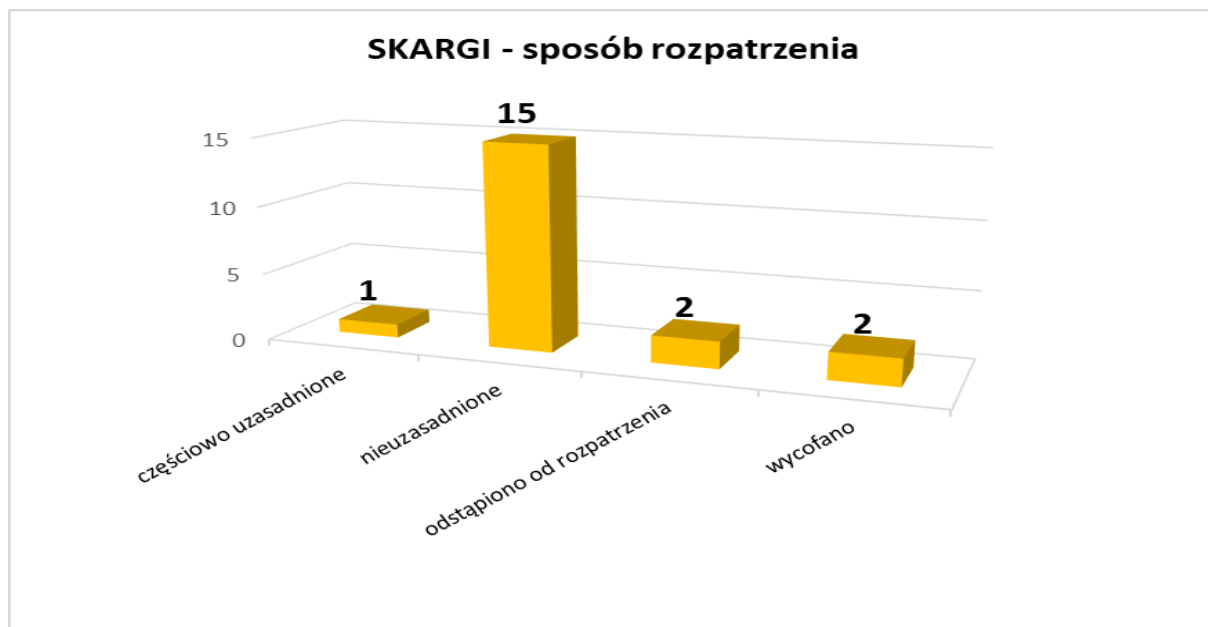
**2) 2 skargi**, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola zostały przekazane i rozpatrzone zgodnie z właściwością przez Radę Miasta Opola oraz **1 skarga** została przekazana według właściwości przez Radę Miasta Opola do rozpatrzenia przez Prezydenta Miasta Opola.

**3) 20 skarg** (co stanowi 74% wszystkich skarg) zostało rozpatrzonych zgodnie z właściwością przez:

- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 9 skarg (stanowi to 45% rozpatrzonych skarg)
- Radę Miasta Opola – 11 skarg (stanowi to 55% rozpatrzonych skarg).

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających z liczby 20 skarg uznano za:

- częściowo uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 15 skarg,
- w przypadku 2 skarg odstąpiono od ich rozpatrzenia,
- 2 skargi zostały wycofane przez skarżących.



### 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:

- częściowo uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 8 skarg.

W 2022 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



**Wydział Oświaty** – do Wydziału wpłynęła 1 skarga uznana za częściowo uzasadnioną.

Skarga dotyczyła niestaranego wykonywania zadań przez pracownika Wydziału. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego pracownik otrzymał ustne upomnienie, dodatkowo ustalone zostały zasady postępowania w zakresie składania dokumentacji księgowej tj. konieczność składania ich w sekretariacie Wydziału.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego, Wydział Gospodarki Odpadami Komunalnymi, Wydział Spraw Obywatelskich oraz Wydział Zarządzania Kryzysowego zostały uznane za nieuzasadnione. Nie potwierdzono zarzutów stawianych przez skarżących, którym udzielono wyczerpujących wyjaśnień o poczynionych ustaleniach.

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

**Rada Miasta Opola** rozpatrzyła 11 skarg. Skargi dotyczyły działalności: Prezydenta Miasta Opola, Miejskiego Zarządu Lokali Komunalnych w Opolu, Dyrektora Publicznej Szkoły Podstawowej nr 24 im. Przyjaźni Narodów Świata w Opolu, Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu oraz lekarza weterynarii, z którym miasto ma podpisaną umowę na świadczenie usług.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- nieuzasadnione – 7 skarg,
- w przypadku 2 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozpatrzenia,
- 2 skargi zostały wycofane przez skarżących;

Ponadto 1 skarga w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego została przekazana do rozpatrzenia zgodnie z właściwością do Prezydenta Miasta Opola, rozpatrzona została przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego i uznana za nieuzasadnioną.

## **II. Wnioski:**

W 2022 roku do Rady Miasta Opola wpłynęły **3 wnioski**. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego zostały przekazane do rozpatrzenia zgodnie z właściwością do:

1. Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad, Oddział Opole – 2 wnioski,
2. Prezydenta Miasta Opola – 1 wniosek.

Przedmiotem wniosku było przywrócenie Flagi Polskiej na maszcie przy Kościele Przemienienia Pańskiego w Opolu. W odpowiedzi poinformowano wnioskodawcę, że

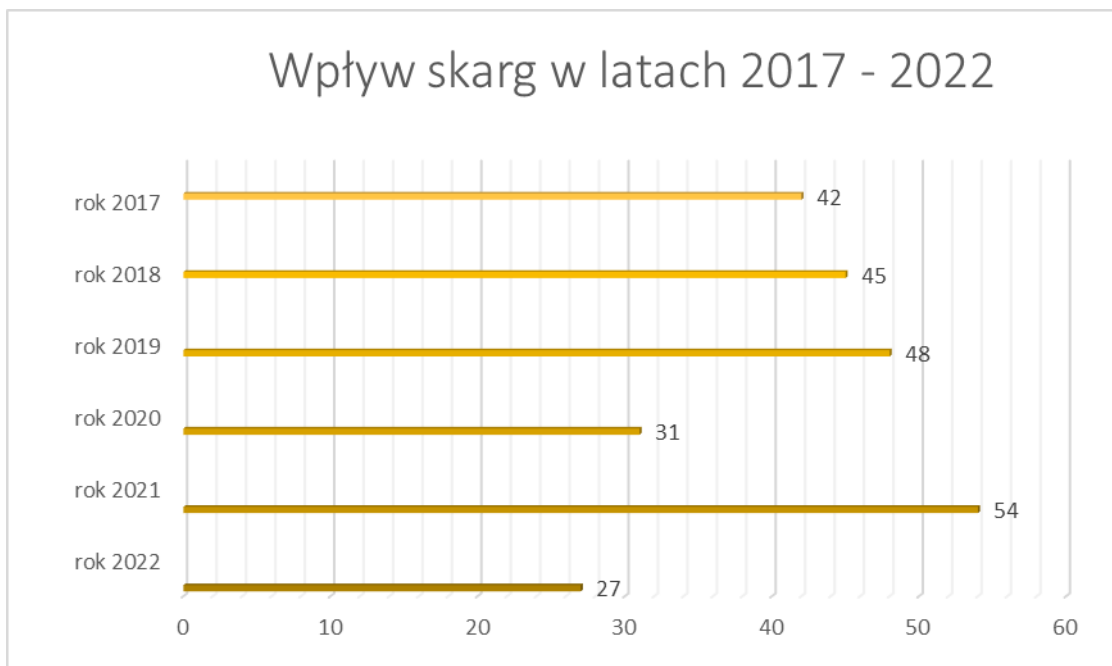
flagi na masztach znajdujących się w dyspozycji Miasta Opola wywieszane są z okazji świąt, rocznic państwowych i ważnych uroczystości o zasięgu państwowym lub lokalnym.

### III. Podsumowanie:

W 2022 roku zarejestrowano o połowę mniej skarg w porównaniu do roku poprzedniego. Wpływ na to miało stopniowe znoszenie ograniczeń w dostępie do budynków Urzędu Miasta i w zachowaniu w nich reżimu sanitarnego związanych z COVID-19.

Głównych przyczyn wnoszenia skarg w 2022 roku należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, niesatysfakcjonującego sposobu ich rozpatrzenia, sposobu wykonywania czynności służbowych przez pracowników, niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego czy przewlekłego prowadzenia spraw.

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) 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 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