

OR-I.065.1.2026

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2025 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 2025 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **48 skarg** oraz **0 wniosków**.

I. SKARGI:

- 1) Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola i Rady Miasta Opola 41,7% stanowiły sprawy błędnie skierowane, w tym:
 - a) **7 skarg** zostało bezpośrednio przekazanych do załatwienia według właściwości do:
 - Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Opolu – 1 skarga,
 - Straży Miejskiej w Opolu – 1 skarga,
 - Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu – 1 skarga,
 - Miejskiego Ośrodka Pomocy Osobom Bezdomnym i Uzależnionym w Opolu – 1 skarga,
 - Ogrodu Zoologicznego w Opolu – 1 skarga,
 - Domu Samopomocy dla Osób z Zaburzeniami Psychicznymi "Magnolia" – 1 skarga,
 - Rady Nadzorczej Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego Sp. z o. o w Opolu – 1 skarga
 - b) **6 skarg**, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola zostały przekazane zgodnie z właściwością do rozpatrzenia przez Radę Miasta Opola,
 - c) **3 skargi** adresowane do Rady Miasta Opola zostały przekazane zgodnie z właściwością do Prezydenta Miasta Opola i rozpatrzone przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrzny (2 skargi) oraz przez Wydział Architektury i Budownictwa (1 skarga).

d) ponadto, spośród skarg rozpatrywanych przez Radę Miasta Opola:

- 3 skargi, które w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego zostały uznane za niezasadne, po złożeniu przez skarżących ponownych skarg na działanie Rady Miasta Opola zostały przekazane do rozpatrzenia wg właściwości przez Wojewodę Opolskiego,
- w przypadku 1 skargi, Rada Miasta Opola w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego uznała się w części za niewłaściwą do jej rozpoznania i przekazała ją wg właściwości do rozpatrzenia do Kuratorium Oświaty w Opolu.

2) **32 skargi** (co stanowi 66,7% wszystkich skarg) oraz **9 skarg**, o których mowa w pkt. 1) lit. b i c zostało rozpatrzonych zgodnie z właściwością przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola oraz Radę Miasta Opola.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 3 skargi,
- niezasadne – 34 skargi,
- 1 skarga została wyrejestrowana,
- 1 skargę pozostawiono bez rozpoznania, skarga anonimowa,
- 2 skargi, które wpłynęły w grudniu 2025 r. na dzień sporządzenia niniejszej analizy nadal są w trakcie rozpatrywania przez Radę Miasta Opola.



Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola otrzymały do rozpatrzenia **19 skarg**, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 17 skarg,
- 1 skarga została wyrejestrowana.

W 2025 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego – do Wydziału wpłynęło 5 skarg, z czego 1 została uznana za uzasadnioną.

W wyniku przeprowadzonej analizy skargowej ustalono, że błędnie przekazano decyzję w sprawie umorzenia zaległości w podatku od nieruchomości do osób nie biorących udziału w postępowaniu. Pracownicy zostali pouczeni, aby ściśle przestrzegali obowiązujących procedur, a skarżącego przeproszono za zaistniałą sytuację. Zgodnie z obowiązującą procedurą został sporządzony protokół niezgodności.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez Biuro Prasowe, Wydział Promocji, Wydział Organizacyjny, Wydział Spraw Obywatelskich, Wydział Podatków i Opłat Lokalnych, Wydział Zarządzania i Gospodarowania Odpadami, Wydział Architektury i Budownictwa oraz Wydział Transportu i Zarządzania Ruchem zostały uznane za nieuzasadnione. Nie potwierdzono zarzutów stawianych przez skarżących, którym udzielono wyczerpujących wyjaśnień o poczynionych ustaleniach.

Skargi rozpatrywane przez Radę Miasta Opola:

Do **Rady Miasta Opola** wpłynęły do rozpatrzenia **22 skargi**. Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 17 skarg,
- 1 skargę pozostawiono bez rozpoznania, skarga anonimowa,
- 2 skargi, które wpłynęły w grudniu 2025 r. na dzień sporządzenia niniejszej analizy nadal są w trakcie rozpatrywania.

Skargi uznane za uzasadnione dotyczyły:

- działania Dyrektora Zespołu Szkół Technicznych i Ogólnokształcących w Opolu. Rada Miasta Opola uznała skargę za uzasadnioną w zakresie nieprawidłowości dotyczących aktualizacji informacji w BIP.
- działania Dyrektora Ogrodu Zoologicznego w Opolu, na opieszałość w zakresie udzielenia odpowiedzi na pismo oraz udostępnienia wnioskowanych dokumentów.

Pozostałe skargi dotyczące działania: Prezydenta Miasta Opola, Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu, Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu, Dyrektora Miejskiego Zarządu Lokali Komunalnych w Opolu, Komendanta Straży Miejskiej w Opolu, Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 33 im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Opolu, Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Opolu oraz Dyrektora Ogrodu Zoologicznego w Opolu zostały uznane za nieuzasadnione.

Nie potwierdzono zarzutów stawianych przez skarżących, którym udzielono wyjaśnień o poczynionych ustaleniach.

Ponadto, spośród skarg rozpatrywanych przez Radę Miasta Opola:

- 3 skargi, które w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego zostały uznane za nieuzasadnione, po złożeniu przez skarżących ponownych skarg na działanie Rady Miasta Opola zostały przekazane do rozpatrzenia wg właściwości przez Wojewodę Opolskiego,
- w przypadku 1 skargi, Rada Miasta Opola w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego uznała się w części za niewłaściwą do jej rozpoznania i przekazała ją wg właściwości do rozpatrzenia do Kuratorium Oświaty w Opolu.

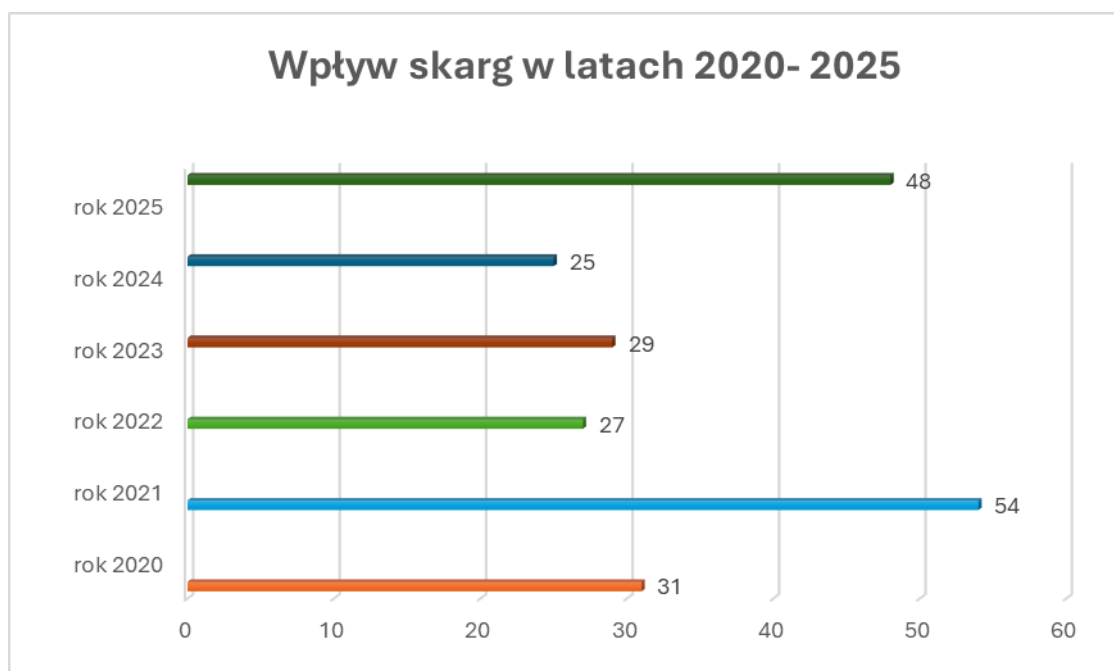
II. Wnioski:

Do Urzędu Miasta Opola w 2025 roku nie wpłynęły wnioski w związku z art. 241 kpa.

III. Podsumowanie:

W 2025 roku liczba złożonych skarg zwiększyła się w porównaniu do lat poprzednich. Z dokonanej analizy wynika, że głównych przyczyn ich wnoszenia należy dopatrywać się przede wszystkim: w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania ich spraw, nieterminowego czy niesatysfakcjonującego sposobu ich rozpatrzenia, nienależytej realizacji zadań przez pracowników.

Za wyjątkiem trzech skarg, wszystkie zostały uznane za nieuzasadnione. W każdym przypadku podejmowane były działania zmierzające do wyjaśnienia spraw, z którymi zwracali się skarżący.



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 pieczęcią nagłówkową organu tj. Prezydent Miasta Opola, a nie pieczęcią Urzędu 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 rozpatrywane przez poszczególne komórki organizacyjne, prawidłowe posilkowanie 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