

OR-I.065.1.2021

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2020 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 2020 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **31 skarg** oraz **2 wnioski**.

I. SKARGI:

Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 26% stanowiły sprawy błędnie skierowane.

8 skarg zostało przekazanych do załatwienia według właściwości:

- 1) Straży Miejskiej w Opolu - 1 skarga,
- 2) Powiatowemu Ośrodkowi Pomocy Rodzinie w Prudniku – 1 skarga,
- 3) Miejskiemu Zarządowi Dróg w Opolu - 1 skarga,
- 4) Miejskiemu Centrum Świadczeń w Opolu – 1 skarga,
- 5) Wojewodzie Opolskiemu – 2 skargi,
- 6) Ogrodowi Zoologicznemu w Opolu – 1 skarga,
- 7) Opolskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Przyszłość” – 1 skarga;

23 skargi (co stanowi 74% wszystkich skarg) zostały rozpatrzone zgodnie z właściwością przez:

- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 8 skarg (stanowi to 35% rozpatrzonych skarg)
- Radę Miasta Opola – 13 skarg (stanowi to 56% rozpatrzonych skarg)

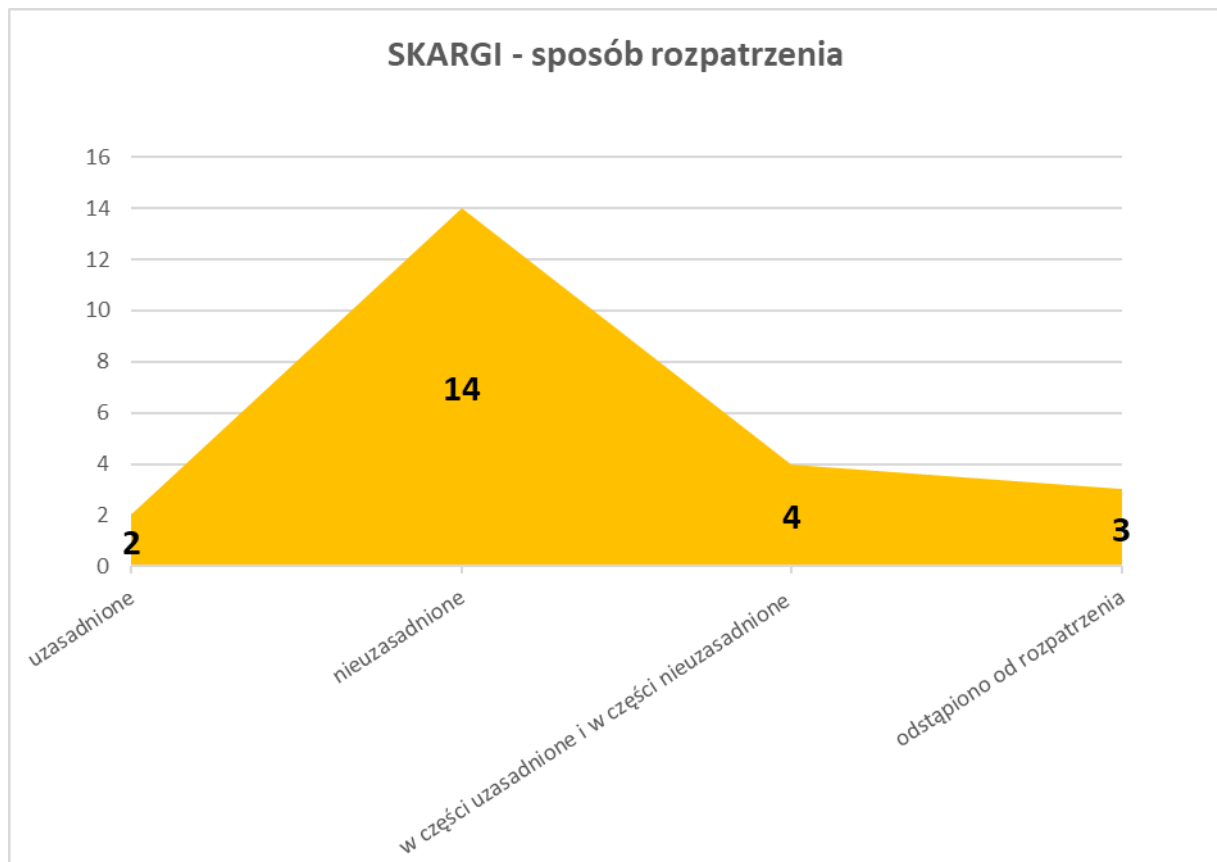
- 2 skargi rozpatrywane były zarówno przez Radę Miasta Opola, jak i Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego. (obie skargi zostały zarejestrowane i prowadzone pod tym samym numerem).

W przypadku jednej skargi Rada Miasta Opola odstąpiła od jej rozpatrywania i przekazała ją do Prezydenta Miasta Opola. W wyniku analizy skargi w Wydziale Kontroli i Audytu Wewnętrznego uznano, że skarżący nie wniósł żadnych nowych okoliczności w stosunku do poprzedniej skargi, którą uznano za nieuzasadnioną.

Jedna skarga w części rozpatrywana przez Radę Miasta Opola na działanie Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu, a w części przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego na pracowników Wydziału Infrastruktury Technicznej i Gospodarki Komunalnej w wyniku postępowań wyjaśniających została w obu przypadkach uznana za nieuzasadnioną.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano więc za:

- uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 14 skarg,
- w części za uzasadnione, w części za nieuzasadnione – 4 skargi,
- w przypadku 3 skarg odstąpiono od ich rozpatrzenia.



1. Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola otrzymały do rozpatrzenia 10 skarg, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 8 skarg;

W 2020 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



Wydział Spraw Obywatelskich – rozpatrzył 3 skargi, z których 1 uznano za uzasadnioną.

Skarga dotyczyła nieodpowiedniego zachowania pracownika Wydziału. Pracownik został pouczone o swoich powinnościach, a skarżącego przeproszono za zaistniałą sytuację. Zgodnie z obowiązującą procedurą został sporządzony protokół niezgodności.

Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego – do Wydziału wpłynęło 5 skarg, które po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1,
- nieuzasadnione – 4,

Skarga uzasadniona dotyczyła braku udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w 244 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego. Pracowników pouczone, aby ściśle przestrzegali procedur obowiązujących w tym zakresie.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez **Wydział Infrastruktury Technicznej i Gospodarki Komunalnej** oraz **Biuro Nadzoru Odbioru Odpadów Komunalnych** zostały uznane za nieuzasadnione. 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 15 skarg. Analiza tematyczna pozwala stwierdzić, że skargi dotyczyły przede wszystkim działalności Prezydenta Miasta Opola, Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu, Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu oraz Dyrektora Miejskiego Centrum Świadczeń w Opolu. Ponadto odnotowano jedną skargę, która dotyczyła działalności Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Opolu.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- w części uzasadnione, w części nieuzasadnione – 4 skargi,
- nieuzasadnione – 7 skarg,
- w przypadku 4 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozpatrzenia,

Skargi uznane za uzasadnione dotyczyły przekroczenia terminu załatwienia sprawy i udzielenia odpowiedzi z naruszeniem art. 35 k.p.a. (2 skargi), naruszenia art. 9 k.p.a.- braku należytego i wyczerpującego przekazywania informacji, które mogły mieć wpływ na ustalenie praw i obowiązków skarżących oraz na działania Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu w zakresie wadliwego wykonania odwodnienia, co potwierdzono po dokonaniu wizji lokalnej.

II. Wnioski:

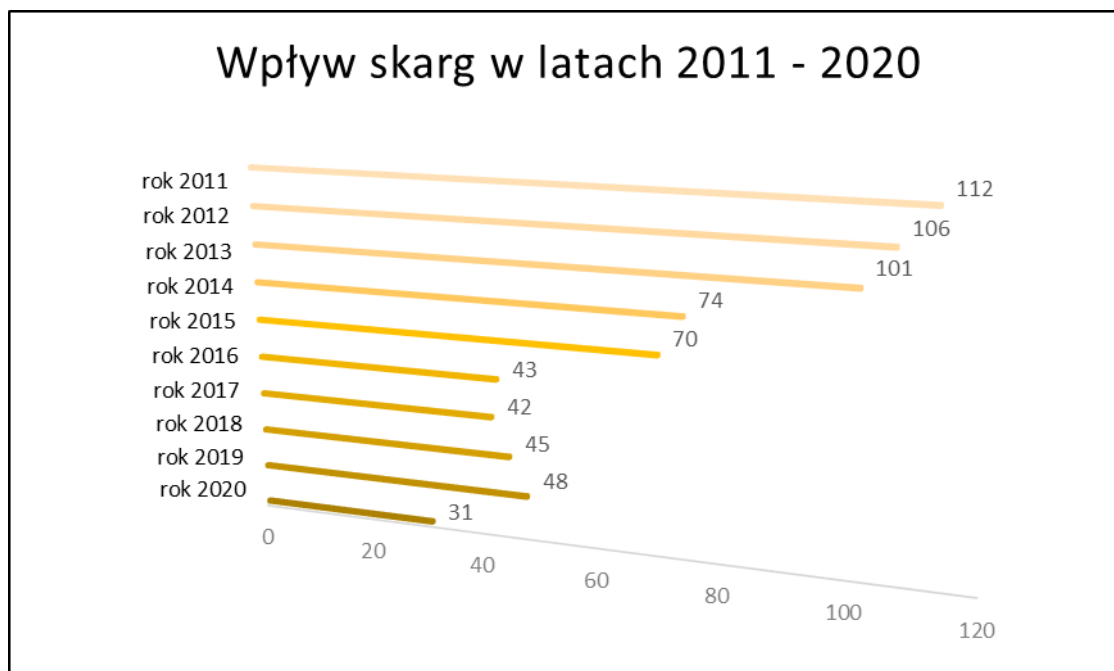
Do Urzędu Miasta Opola w 2020 roku wpłynęły **2 wnioski**, które skierowane zostały do rozpatrzenia przez Radę Miasta Opola.

- 1.** Przedmiotem pierwszego wniosku było podjęcie działań w sprawie hałasu generowanego przez instalację nagłaśniającą Parafii przy ul. Hallera. Wniosek nie został uwzględniony.
- 2.** Przedmiotem drugiego wniosku było zabezpieczenie w budżecie miasta Opola środków na oświetlenie ulic i bezpiecznego dojazdu ulicą Kokota. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Rada Miasta Opola postanowiła odstąpić od rozpatrywania wniosku i przekazała go w części dotyczącej oświetlenia ulic Opolskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Przyszłość”, a w części dotyczącej dojazdu ulicą Kokota do Prezydenta Miasta Opola. Wniosek nie został uwzględniony, a w odpowiedzi poinformowano wnioskodawcę, że ewentualne ubytki w jezdni będą uzupełnione w razie potrzeby.

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.

Jednak wyraźny spadek liczby odnotowanych i zarejestrowanych skarg w 2020 roku, w porównaniu do roku poprzedniego, może mieć związek z utrzymującym się zagrożeniem epidemicznym i wprowadzonym pod koniec I kwartału 2020 r. stanem epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.



Głównych przyczyn wnoszenia skarg w 2020 roku należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, nieodpowiedniego zachowania pracowników, niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, przewlekłego prowadzenia spraw i braku odpowiedzi na pisma.

Przedmiotem wniosków była natomiast chęć lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.

W przeważającej większości skargi zostały uznane za nieuzasadnione, a wnioski nieuwzględnione.

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) bezwzględne 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 przyłączenie 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