

OR-I.065.00001.2019

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2018 ROKU W URZĘDZIE MIASTA OPOŁA

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 2018 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **45 skarg** oraz **2 wnioski**.

I. SKARGI:

Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola 22% stanowiły sprawy błędnie skierowane, które zostały przekazane do organów właściwych.

10 skarg zostało przekazanych do załatwienia według właściwości następującym jednostkom:

- 1) Straży Miejskiej w Opolu - 5 skarg,
- 2) Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Rodzinie w Opolu – 2 skargi,
- 3) Miejskiemu Zarządowi Dróg w Opolu - 1 skarga,
- 4) Radzie Nadzorczej Wodociągi i Kanalizacja w Opolu Sp. z o. o. – 1 skarga,
- 5) Opolskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu – 1 skarga;

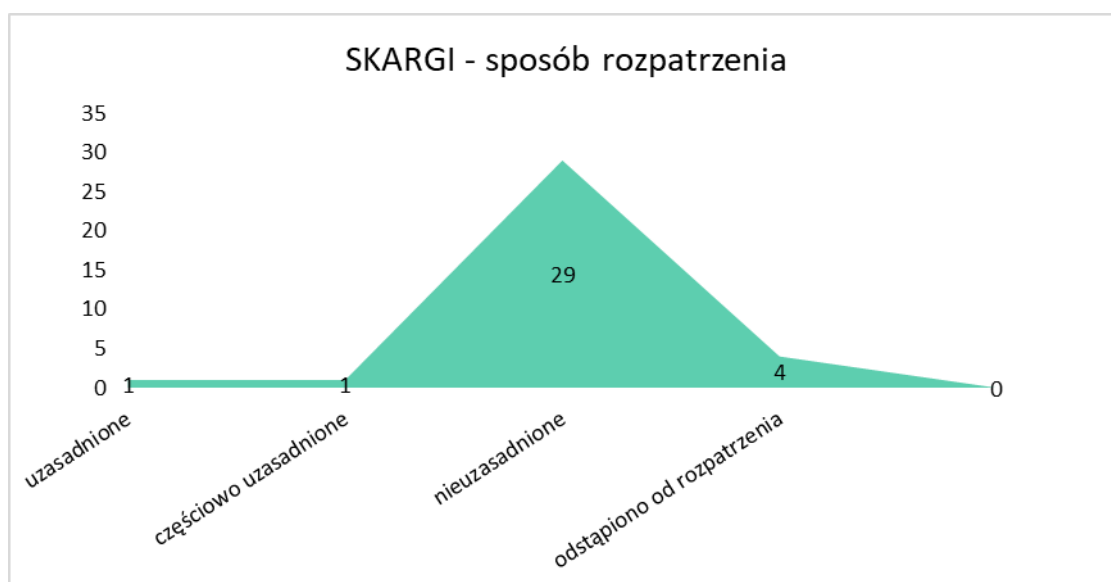
35 skarg zostało rozpatrzonych zgodnie z właściwością przez:

- komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola - 15 skarg (co stanowi 43 % ogółu rozpatrzonych skarg),
- Radę Miasta Opola – 20 skarg (co stanowi 57 % ogółu rozpatrzonych skarg).



Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione - 1 skarga,
- częściowo uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 29 skarg,
- w przypadku 4 skarg odstąpiono od ich rozpatrzenia.

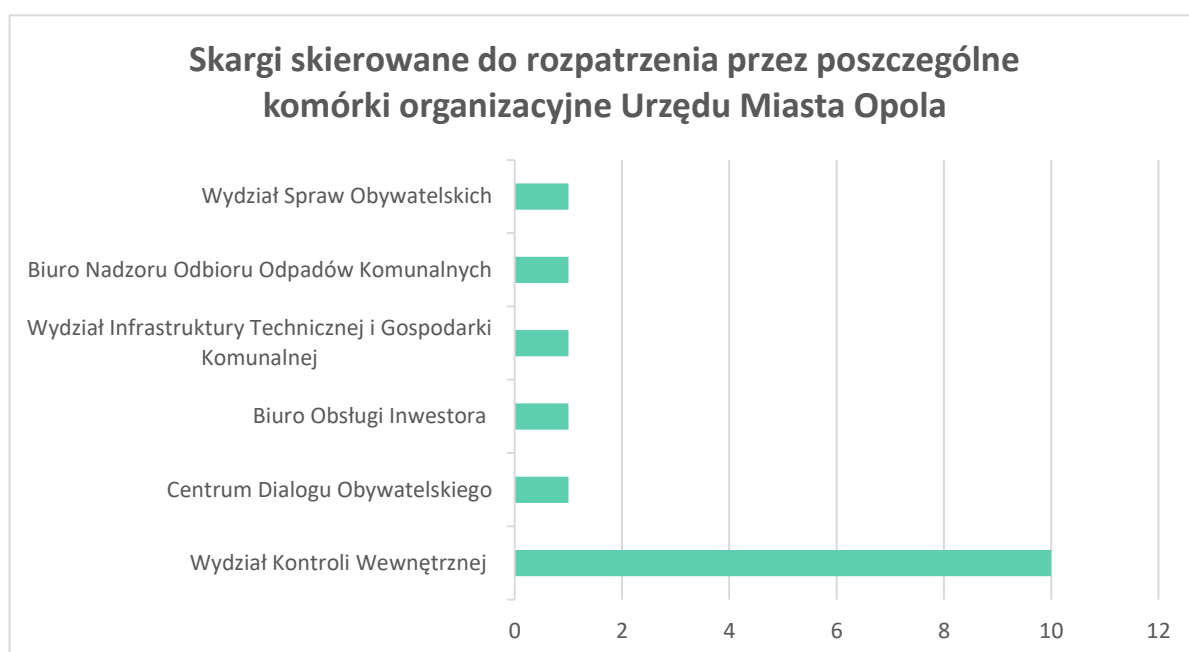


1. Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

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

- częściowo uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 12 skarg,
- bez rozpatrzenia pozostawiono – 2 skargi.

W 2018r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



Wydział Infrastruktury Technicznej i Gospodarki Komunalnej – rozpatrzył 1 skargę, którą uznano za częściowo uzasadnioną.

Skarga dotyczyła braku odpowiedzi na pismo złożone przez skarżącego. Po dokonaniu analizy na podstawie złożonych wyjaśnień ustalono, że brak odpowiedzi na pismo spowodowany był tym, iż pracownik Wydziału załatwił sprawę telefonicznie udzielając skarżącemu wyczerpujących informacji. Zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego odpowiedź na pismo powinna być jednak załatwiona pisemnie i takiej odpowiedzi skarżący oczekiwał;

- Pozostałe skargi rozpatrzone przez **Wydział Kontroli Wewnętrznej** (jedna skarga pozostawiona bez rozpatrzenia), **Biuro Obsługi Inwestora, Wydział Spraw Obywatelskich** oraz **Centrum Dialogu Obywatelskiego** zostały uznane za nieuzasadnione.
- **Biuro Nadzoru Odbioru Odpadów Komunalnych** pozostawiło skargę bez rozpatrzenia, ze względu na brak dokładnych danych pozwalających na rzetelne i prawidłowe rozpoznanie sprawy.

2. Skargi rozpatrywane przez Radę Miasta Opola:

Do **Rady Miasta Opola** - wpłynęło 20 skarg. Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1,
- częściowo uzasadnione – 0,
- nieuzasadnione - 17,
- w przypadku 2 skarg Rada Miasta Opola odstąpiła od ich rozpatrzenia,

Skarga uzasadniona dotyczyła braku odpowiedzi na pisma złożone przez skarżących. Zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego powinna zostać sporządzona pisemna odpowiedź na złożone przez skarżących wnioski.

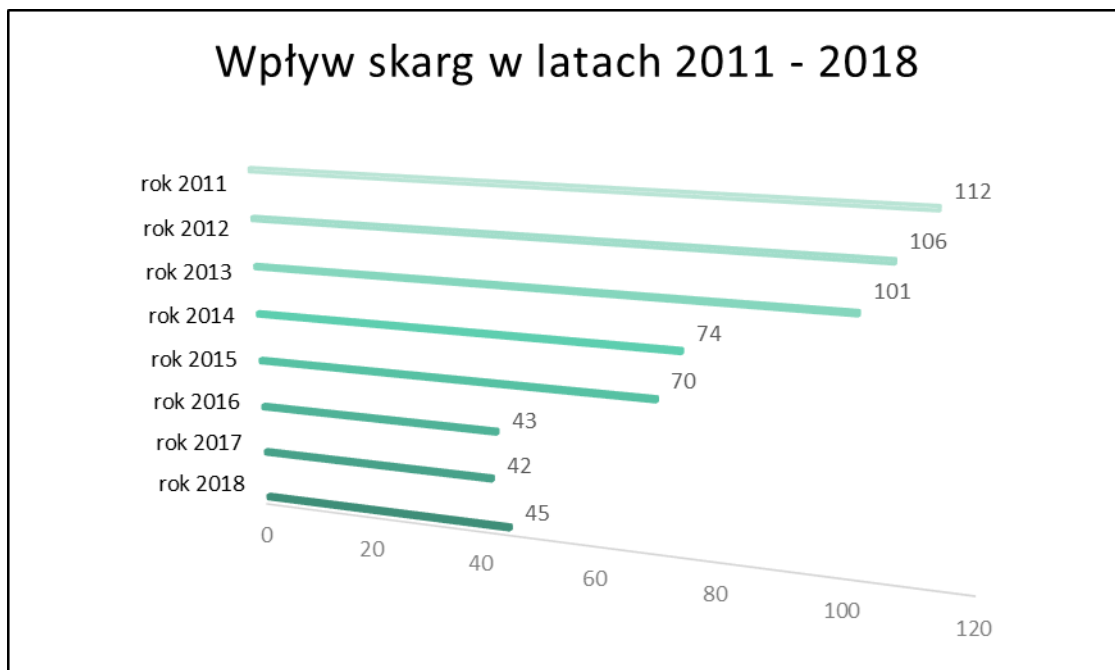
II. Wnioski:

Do Urzędu Miasta Opola w 2018 roku wpłynęły **2 wnioski** rozpatrzone przez **Wydział Spraw Obywatelskich**.

- wnioski zostały uznane za nieuzasadnione, jednak informacje w nich zawarte można wykorzystać w celu podjęcia dalszych środków zmierzających do skuteczniejszego eliminowania wskazanych w nich uchybień.

III. Podsumowanie:

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



Głównych przyczyn wnoszenia skarg i wniosków w 2018 roku należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, braku odpowiedzi na pisma czy na zachowanie pracowników Urzędu, natomiast przedmiotem wniosków było przede wszystkim lepsze zaspokojenie potrzeb ludności czy poprawa warunków bezpieczeństwa i porządku.

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Opola jak w latach poprzednich 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) bezwzględного 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 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;
- 5) staranne przygotowywanie odpowiedzi na skargi i wnioski rozpatrywane przez poszczególne komórki organizacyjne, prawidłowe posiłkowanie się dostępnymi wzorami pism;
- 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