

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2023 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.

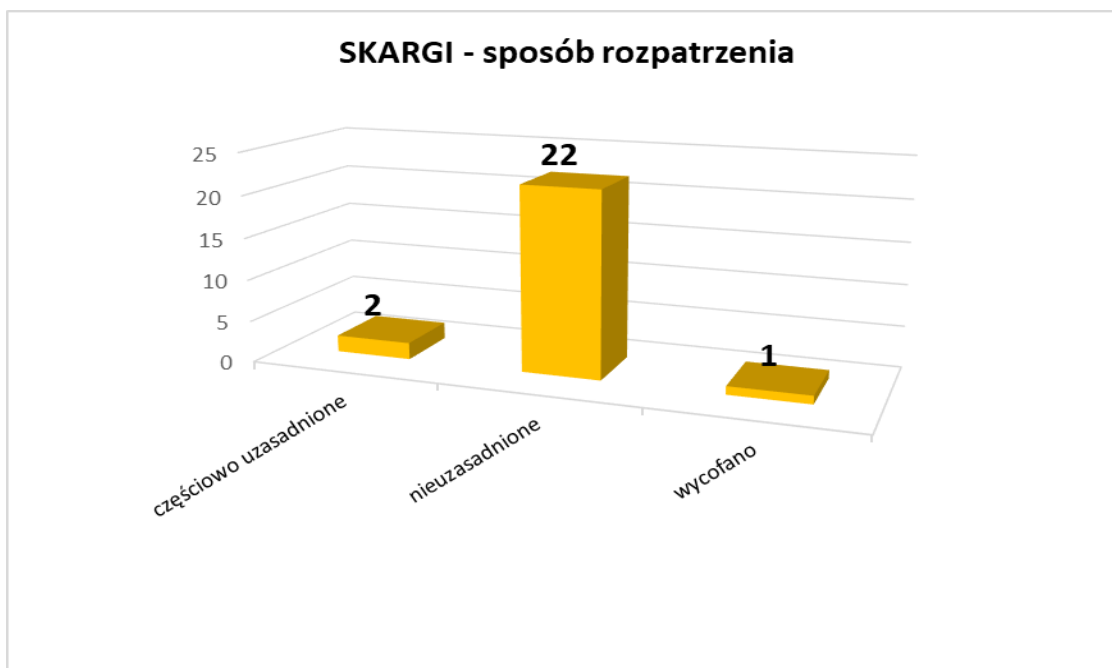
W 2023 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **29 skarg** oraz **0 wniosków**.

I. SKARGI:

- 1) Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola i Rady Miasta Opola 10,3 % stanowiły sprawy błędnie skierowane, w tym:
 - **3 skargi** zostały przekazane do załatwienia według właściwości do:
 - Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Opolu,
 - Miejskiego Zarządu Lokali Komunalnych w Opolu,
 - Ogrodu Zoologicznego w Opolu.
 - 3 skargi, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola zostały przekazane i rozpatrzone zgodnie z właściwością przez Radę Miasta Opola.
- 2) z 26 skarg **25 skarg** (co stanowi 86,2% wszystkich skarg) zostało rozpatrzonych zgodnie z właściwością przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola oraz Radę Miasta Opola, natomiast **1 skarga** została wycofana przez skarżącego.

Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- częściowo uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 22 skargi,
- 1 skarga w wyniku błędnego procedowania po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym została przekazana do rozpatrzenia zgodnie z właściwością do Prezydenta Miasta Opola i jest rozpatrywana przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego.



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:

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

W 2023 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



Wydział Spraw Obywatelskich – do Wydziału wpłynęły 2 skargi, z których jedna została uznana za częściowo uzasadnioną.

Skarga częściowo uzasadniona dotyczyła niestaranego wykonywania zadań przez pracownika Wydziału. Pracownik, który dopuścił się zaniedbania został przeszkolony i pouczony o swoich powinnościach. Dodatkowo pracownicy Wydziału zostali

zobligowani do dokładnej i starannej weryfikacji dokumentów, w celu wyeliminowania ewentualnych omyłek.

Biuro Nadzoru Odbioru Odpadów Komunalnych – do Biura wpłynęła 1 skarga uznana za częściowo uzasadnioną.

Skarga dotyczyła nienależytego wykonywania zadań przez pracowników, z którymi przeprowadzono szkolenie w zakresie wymaganej jakości obsługi klienta.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego, Wydział Gospodarki Odpadami Komunalnymi oraz Urząd Stanu Cywilnego 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** wpłynęło **13 skarg**. Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano wszystkie za nieuzasadnione.

Skargi dotyczyły działalności: Prezydenta Miasta Opola, Dyrektora Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów w Opolu, Dyrektora Młodzieżowego Domu Kultury w Opolu, Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu, Dyrektora i sekretariatu Liceum Ogólnokształcącego nr I w Opolu.

Inne przypadki:

- **1 skarga** rozpatrywana przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego została uznana za nieuzasadnioną. Skarżący ponowił skargę nie zgadzając się z uzasadnieniem do odpowiedzi. Skarga została przekazana do rozpatrzenia przez Radę Miasta Opola, która w wyniku analizy otrzymanej dokumentacji również uznała ją za nieuzasadnioną.
- **1 skarga** ze względu na błędne procedowanie przez Radę Miasta Opola została przekazana do Prezydenta Miasta Opola jako organowi właściwemu do jej rozpatrzenia. Rozpatrywana jest przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego.

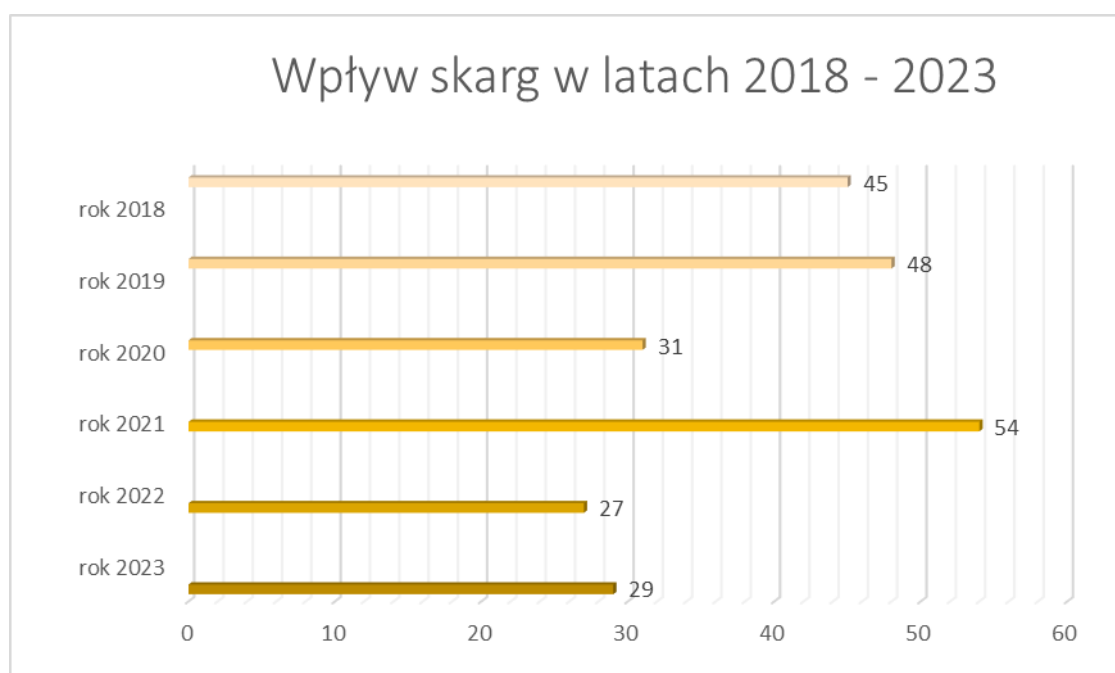
II. Wnioski:

W 2023 roku nie zarejestrowano żadnego wniosku.

III. Podsumowanie:

W 2023 roku liczba złożonych skarg nie zwiększyła się znacząco w porównaniu do roku poprzedniego. Głównych przyczyn ich wnoszenia należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania spraw, niesatysfakcjonującego sposobu ich rozpatrzenia, sposobu wykonywania czynności służbowych przez pracowników, nienależytą realizację zadań oraz niedotrzymywania terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego czy przewlekłego prowadzenia spraw.

Za wyjątkiem dwóch 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 nagłkową organu tj. Prezydent Miasta Opola, a nie pieczęcią 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 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