

OR-I.065.1.2025

ANALIZA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2024 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 2024 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano **25 skarg** oraz **2 wnioski**.

I. SKARGI:

- 1) Z ogólnej liczby skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola i Rady Miasta Opola 24 % stanowiły sprawy błędnie skierowane, w tym:
 - a) **2 skargi** zostały przekazane do załatwienia według właściwości do:
 - Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Opolu,
 - Straży Miejskiej w Opolu;
 - b) 2 skargi, które wpłynęły do Urzędu Miasta Opola zostały przekazane i rozpatrzone zgodnie z właściwością przez Radę Miasta Opola,
 - c) 2 skargi adresowane do Rady Miasta Opola zostały przekazane zgodnie z właściwością do Prezydenta Miasta Opola i rozpatrzone przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego.

- 2) **19 skarg** (co stanowi 76% wszystkich skarg) oraz **4 skargi**, 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 – 1 skarga,
- częściowo uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 18 skarg,

- 1 skarga została wycofana przez skarżącego,
- 1 skargę pozostawiono bez rozpatrzenia, wskazując skarżącemu kto jest właściwy do rozpoznania stawianych w skardze zarzutów.



Skargi rozpatrywane przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:

Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola otrzymały do rozpatrzenia **12 skarg**, z których po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- częściowo uzasadnione – 2 skargi,
- nieuzasadnione – 9 skarg,
- 1 skarga została wycofana.

W 2024 r. skargi były rozpatrywane przez następujące komórki organizacyjne Urzędu Miasta Opola:



Wydział Organizacyjny – do Wydziału wpłynęła 1 skarga uznana za częściowo uzasadnioną. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego ustalono, że klient został błędnie poinformowany o godzinach pracy Urzędu Miasta Opola oraz godzinach obsługi klientów. Z zarządcą budynku przy ul. Pileckiego 1, pracownikami ochrony i pracownikami punktu informacyjnego została przeprowadzona rozmowa, podczas której zwrócono uwagę na właściwe i pełne przekazywanie informacji na temat funkcjonowania Urzędu.

Wydział Gospodarki Odpadami Komunalnymi – do Wydziału wpłynęła 1 skarga uznana za częściowo uzasadnioną. Skarga dotyczyła niewłaściwego zachowania pracownika. Pracownikom przypomniano oczekiwania związane z obsługą klienta i zasady komunikacji z klientami.

Pozostałe skargi rozpatrzone przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznego, Wydział Spraw Obywatelskich, Biuro Nadzoru Odbioru Odpadów Komunalnych, Urząd Stanu Cywilnego 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:

Do **Rady Miasta Opola** wpłynęło **11 skarg**. Po przeprowadzonych postępowaniach wyjaśniających uznano za:

- uzasadnione – 1 skarga,
- nieuzasadnione – 9 skarg,
- 1 skargę pozostawiono bez rozpatrzenia, wskazując skarżącemu kto jest właściwy do rozpoznania stawianych w skardze zarzutów.

Skarga uznana za uzasadnioną dotyczyła działania Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Opolu w zakresie niewłaściwego oznakowania poziomego ul. Wrocławskiej. Miejski Zarząd Dróg w Opolu zlecił poprawienie oznakowania. Zgłoszona nieprawidłowość nie miała wpływu na bezpieczeństwo ruchu drogowego.

Pozostałe skargi dotyczące działania: Prezydenta Miasta Opola, Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu, Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Osobom Bezdomnym i Uzależnionym w Opolu, Dyrektora Zespołu Szkół Budowlanych im. Jana Pawła II w Opolu, Dyrektora Miejskiego Centrum Wspomagania Edukacji w Opolu czy Ogrodu Zoologicznego w Opolu zostały uznane za nieuzasadnione. Nie potwierdzono zarzutów stawianych przez skarżących, którym udzielono wyjaśnień o poczynionych ustaleniach.

Inne przypadki:

- **1 skarga** w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego została przekazana do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Opolu celem jej rozpatrzenia w toku postępowania.

II. Wnioski:

Do Urzędu Miasta Opola w 2024 roku wpłynęły 2 wnioski.

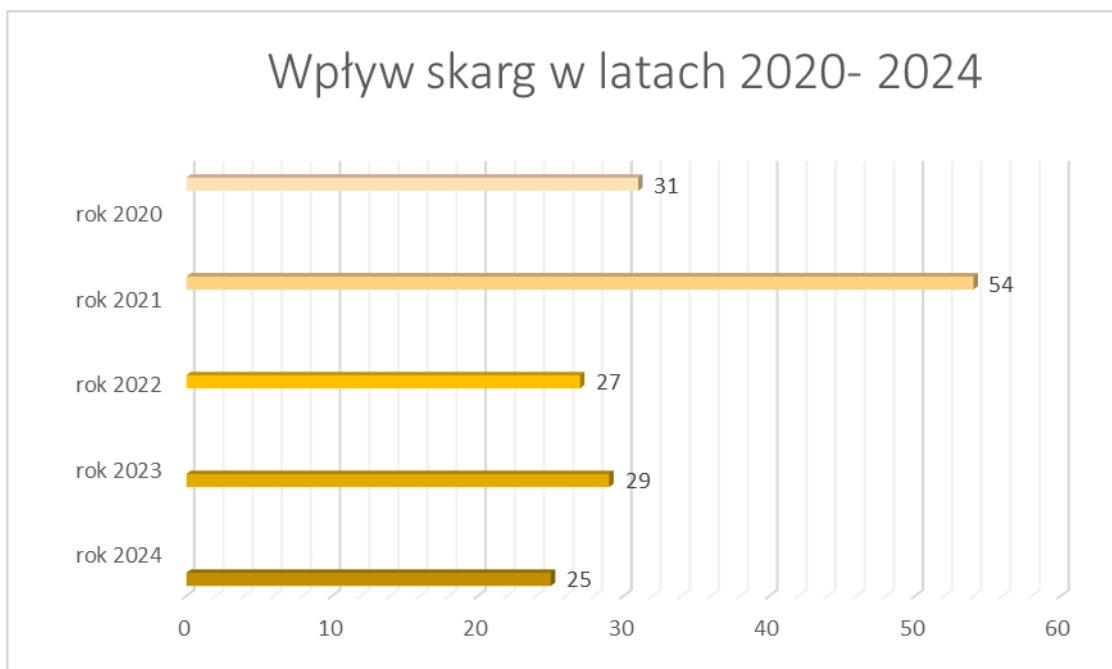
- 1 wniosek został wycofany;
- 1 wniosek został rozpatrzony przez Wydział Organizacyjny Urzędu Miasta Opola.

Przedmiotem wniosku była prośba o wyznaczenie terminu rozmowy telefonicznej w dzień przyjęć interesantów w sprawie dotyczącej szkoleń pracowników oraz przyporządkowanie do klasy z wykazu akt załączonej do wniosku oferty. Wniosek uwzględniono. Ustalono termin rozmowy telefonicznej oraz przypisano załączoną ofertę do klasy z wykazu akt.

III. Podsumowanie:

W 2024 roku liczba złożonych skarg znajduje się na podobnym poziomie co w latach poprzednich. 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 realizacją zadań czy przewlekłego prowadzenia spraw.

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) opieczętownywanie pism pieczętką nagłówkową organu tj. Prezydent Miasta Opola, a nie pieczętką 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 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