

ANALIZA przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku 2024 przez Radę Powiatu w Opatowie, Starostę Opatowskiego oraz okresowa ocena podległych jednostek

Opatów, 2025 r.

Spis treści

Wprowadzenie.....	4
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków.....	6
Sposób załatwienia/rozpatrzenia skarg i wniosków.....	9
Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia.....	11
PRZYJĘCIA INTERESANTÓW - charakterystyka ilościowa i tematyczna w sprawach skarg i wniosków.....	11
Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie.....	12
Dom Pomocy Społecznej w Czachowie.....	12
Dom Pomocy Społecznej w Sobowie.....	13
Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku.....	13
Dzienny Dom „Senior-WIGOR” w Opatowie.....	13
Klub Senior+ w Ożarowie.....	13
Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie.....	14
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie.....	14
Powiatowy Środowiskowy Dom Samopomocy typu A, B, C, D w Opatowie.....	14
Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie.....	14
Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie.....	15
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka.....	15
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowęsach.....	15
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach.....	16
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie.....	16
Szpital Świętego Leona w Opatowie sp. z o.o.....	16
Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie.....	16
Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie.....	17
Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie.....	17
Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie.....	17
Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie.....	17
Starostwo Powiatowe w Opatowie.....	18
Podsumowanie.....	23

Informacja obrazuje wpływ, problematykę i sposób rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych przez obywateli do:

- 🚩 Starosty Opatowskiego, zwanego dalej "starostą",
- 🚩 Starostwa Powiatowego w Opatowie, zwanego dalej "urzędem",
- 🚩 kierowników, dyrektorów jednostek organizacyjnych powiatu, osób prawnych (instytucja kultury), samorządowe zakłady budżetowe i spółki ze 100% udziałem Powiatu Opatowskiego, zwane dalej „**kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu**”,
- 🚩 Rady Powiatu w Opatowie, zwanej organem stanowiącym,

w 2024 r.

W celach ułatwienia sporządzania analizy wprowadza się jedno oznaczenie „**kierowników komórek organizacyjnych**” dla kierowników wydziałów, zespołów, referatów, samodzielnych stanowisk pracy, działów, w myśl § 2 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Opatowie.

Wprowadzenie

Organizowanie i nadzorowanie przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania, załatwiania skarg i wniosków w urzędzie należy do zadań Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich, a w powiatowych jednostkach organizacyjnych do ich kierowników lub wyznaczonych do tego pracowników.

Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich dodatkowo prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających według kompetencji do urzędu, przesyła właściwym merytorycznie komórkom, organom lub instytucjom, merytorycznie rozpatrującym wniesione skargi i wnioski. Natomiast kierownik komórki sprawuje **bezpośredni nadzór nad terminowością i sposobem załatwienia skarg i wniosków przez poszczególne komórki organizacyjne starostwa**, przygotowuje roczną analizę sposobu załatwiania skarg i wniosków, opracowuje i przedkłada staroście do zaakceptowania roczną informację o liczbie wpływających skarg i wniosków oraz sposobie ich załatwienia.

Mając na uwadze, iż tożsamy obowiązek spoczywa na biurze rady, które stanowi jedność z Wydziałem Organizacji i Spraw Obywatelskich, od kilku lat przyjęta jest praktyka sporządzania scentralizowanego opracowania dla przewodniczącego rady, które corocznie jest przekazane organowi stanowiącemu powiatu. Realizując obowiązek dostępności informacji od 2021 r. udostępniamy niniejsze sprawozdania w Biuletynie Informacji Publicznej, tym samym zachęcając do tego jednostki organizacyjne powiatu.

PRZEPISY OGÓLNE

Organizacja i tryb rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków obywateli w urzędzie oraz jednostek organizacyjnych powiatu odbywa się w oparciu o przepisy:

Działu VIII „Skargi i Wnioski” ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572),

rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwanym dalej „rozporządzeniem RM”,

zarządzenie Nr 20.2013 Starosty Opatowskiego z dnia 14 maja 2013 r. w sprawie wprowadzenia zasad przyjmowania skarg i wniosków obywateli w Starostwie Powiatowym w Opatowie zmienionym zarządzeniem nr 54.2015 z dnia 4 grudnia 2015 r., nr 47.2018 z dnia 26 listopada 2018 r.,

art. 16a ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowy (Dz. U. z 2024 r. poz. 107 i 1907),

rozdział 8 „Komisja skarg, wniosków i petycji” Statutu Powiatu Opatowskiego uchwalonego uchwałą Nr LXV.72.2022 z dnia 19 lipca 2022 r. (Dz. Urz. Woj. Św. poz. 2642 i 2925).

Dodatkowo tutaj wydział poprzez udzielanie wsparcia radnym przez pracowników biura rady realizuje sprawy wpływające do organu stanowiącego jakim jest rada powiatu, art. 16a ust. 1 ustawy o samorządzie powiatowym wskazuje, iż rada powiatu rozpatruje skargi na działania zarządu powiatu i powiatowych jednostek organizacyjnych, wnioski oraz petycje składane przez obywateli. Zadanie to również zostało określone dla organu stanowiącego powiatu w art. 229 pkt 4 ustawy - Kodeksu postępowania administracyjnego, zwanego dalej „kpa”, wyznaczając radę powiatu, jako organ rozpatrujący skargi dotyczące zadań lub działalności zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych. Ponadto przepisy szczególne dookreślają, iż całość postępowania wyjaśniającego przeprowadza Komisja skarg, wniosków i petycji, zwana dalej „komisją”. Skład osobowy komisji został powołany przez radę powiatu na przełomie lipca-sierpnia 2022 r.¹ w przypadku VI kadencji i ustalony w nowej VII kadencji rady w kwietniu 2024 r.², a jej zadania zostały określone w rozdziale 8 Statutu Powiatu Opatowskiego. Już po raz trzeci prezentujemy również analizę skarg i wniosków wpływających i rozpatrywanych przez radę powiatu. Mając powyższy aspekt na uwadze niniejszy dokument podlega przekazaniu organowi stanowiącemu powiatu jako wypełnienie dyspozycji wynikającej z art. 259 § 1 kpa. Podkreślenia w tym miejscu wymaga fakt, że z istoty zakresu działania komisji, która jest organem wewnętrznym rady powiatu, wynika, że komisja skarg, wniosków i petycji nie może samodzielnie rozpatrywać skargi, wniosku lub petycji, jak również nie ma jakichkolwiek władczych kompetencji wobec rady powiatu, w tym zakresie. Członkowie Komisji nie mogą zatem narzucić radzie powiatu wskazania sposobu rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji – jej zadanie sprowadza się do przedstawienia, zarekomendowania radzie jego stanowiska. Z ustawy o samorządzie powiatowym wynika bowiem jednoznacznie, że rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji należy do rady powiatu,

¹ Skład komisji VI kadencji:

- 30.08.2022-30.04.2024 r. Wojciech Majcher, Aneta Bławat, Alicja Frejlich.

² Skład komisji VII kadencji:

- 06.05-24.07.2024 r. Marcin Grudnik, Grzegorz Kaptur, Joanna Michałek

- 24.07-31.12.2024 r. Marcin Grudnik, Grzegorz Kaptur, Joanna Michałek, Mikołaj Szczygieł

zatem fakt utworzenia komisji nie przenosi tej prerogatywy organu stanowiącego na jego organ wewnętrzny. W sprawozdawczym okresie ww. komisja odbyła 8 posiedzeń.

Realizując powyższe zadania spoczywające na komórce organizacyjnej, analiza obejmuje dwa organy: starostę i radę powiatu oraz obejmuje okresową ocenę podległych jednostek zgodnie z art. 253 kpa. Przeprowadzono szczegółową analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w urzędzie, powiatowych jednostkach organizacyjnych oraz radzie powiatu w roku 2024.

Jej wynikiem jest niniejsze opracowanie zawierające omówienie wpływu, sposobu rozpatrywania, problematyki skarg i wniosków załatwionych w okresie:

- 📅 od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. przez radę powiatu, jednostki organizacyjne powiatu, starostę,
- 📅 od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. przez kierowników komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Opatowie, a także przyjąć interesantów w sprawach skarg i wniosków, które miały miejsce w tym samym okresie przez kierownictwo i pracowników urzędu,
- 📅 od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. przez kierowników jednostek organizacyjnych powiatu, obejmując swym zakresem charakterystykę tematyczną przyjęć interesantów oraz informację o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.

Nadmienić należy, iż nie wszystkie pisma zatytułowane „skarga” są skargami w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego, gdyż o tym decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Znaczna część wpływających pism to pisma skierowane w toku postępowania administracyjnego. Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków jest określony przepisami działu VIII kpa, jednak należy zaznaczyć, iż właściwe zakwalifikowanie sprawy zawierającej najczęściej wielowątkowe zarzuty oraz udzielenie rzetelnej informacji osobie zainteresowanej, wymaga od pracowników nie tylko kompleksowej wiedzy, ale także zaangażowania i umiejętności analitycznego myślenia.

Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków

W okresie sprawozdawczym tj. w 2024 r. do:

- a) Starostwa Powiatowego w Opatowie **wpłynęły 2 skargi** (1 bezzasadna i 1 przekazana wg właściwości),
- b) Rady Powiatu w Opatowie **wpłynęły 3 skargi** (1 bezzasadna, 1 przekazana wg właściwości i 1 której tryb skargowy określony został odrębnymi przepisami),
- c) jednostek organizacyjnych powiatu **wpłynęło 7 skarg** (6 bezzasadnych i 1 zasadna) i **14 wniosków** (3 zasadne i 11 bezzasadnych).

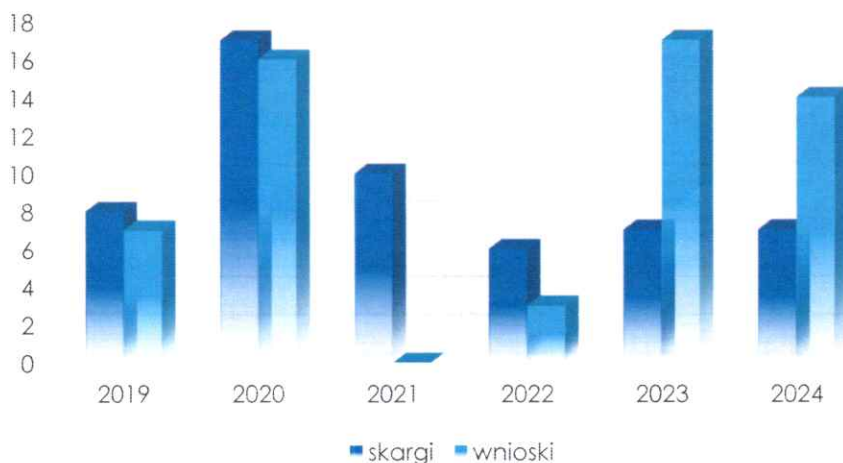
Ustawodawca przewidział, że mogą być one składane w interesie publicznym, własnym lub innej osobie, oczywiście za jej zgodą. W przypadku skarg, które mogą być w szczególności zaniedbaniem lub nienależytym wykonywaniem zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Natomiast wnioski winny dot. ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Reasumując wpłynęło 12 skarg, których rozpatrzono 10, a 2 przekazano wg właściwości. W trakcie analizy akt sprawy uznano 1 skargę za zasadną, 8 za bezzasadne i 1 pozostawiono bez dalszego toku z uwagi na odrębny tryb skargowy przewidziany szczególnymi przepisami, o czym

powiadomiono wnoszącą skargę. W przypadku wniosków w okresie sprawozdawczym było ich 14, w tym 3 uznano za zasadne i 11 za bezzasadne.

Poniżej prezentujemy jak ilość skarg i wniosków na przestrzeni kilku lat:

ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW 2019-2024



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich

Ocena sposobu przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków powinna być dokonywana systematycznie – co dwa lata lub częściej. W przypadku naszego urzędu podejmujemy się analizy corocznej.

Artykuł 259 § 3 kpa zawiera wskazówki dotyczące celu sprawowania nadzoru i kontroli w sprawach skarg i wniosków. Celem tym jest doskonalenie działalności organów administracji oraz innych państwowych jednostek organizacyjnych. Przepis ten odzwierciedla podejście do problematyki skarg i wniosków wyznaczające tej instytucji funkcję kontroli administracji jako funkcję podstawową. Zadaniem nadzoru, a także kontroli jest zatem z jednej strony eliminowanie negatywnych zjawisk występujących w sferze organizacji oraz funkcjonowania administracji, a z drugiej upowszechnianie zjawisk pozytywnych. Działania te podejmuje aktualnie starosta w stosunku do starostwa, jednostek organizacyjnych, ale i również każdy kierownik jednostki indywidualnie w stosunku do swojej jednostki.

W wyniku przeprowadzonych kontroli oraz ocen organy wymienione w art. 259 § 1 kpa dążą do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków w celu polepszenia działalności poszczególnych organów i innych państwowych jednostek organizacyjnych. Wskazane są tutaj uprawnienia nadzorcze w zakresie nadzoru bezpośredniego i związane z tym uprawnienia kontrolne. Nie mogą one dotyczyć konkretnych skarg i wniosków, lecz ogólnie ich przyczyn, wykorzystania, okresowych ocen sposobu przyjmowania i załatwiania. Wspomnieć należy, że jednocześnie art. 259 § 3 kpa wskazuje możliwe sposoby wykorzystania wyników przeprowadzonych kontroli i ocen okresowych. Powinny one być skierowane na pełne wykorzystanie wniosków w celu polepszenia działalności poszczególnych organów i innych państwowych jednostek organizacyjnych.

Analizując zasadność **skarg, wniosków** i szukając przyczyn zaistniałego stanu ustalono, iż głównym motywem jest niska skuteczność przepływu informacji między pracownikiem, a klientem, względnie niezrozumiałość przepisów prawa, którymi musi kierować się urzędnik. Oczekiwania klientów były niezgodne z obowiązującym systemem prawa oraz obowiązującymi przy realizacji danej usługi zasadami. Część skarg wynikała z nieznamomości obowiązujących

uregulowań prawnych, błędnej ich interpretacji, jak również uporczywego dążenia do osiągnięcia założonego przez skarżącego celu niezależnie od obowiązujących w danym zakresie przepisów prawa. Nadal pojawiają się sytuacje, gdy obywatele myślą, że powiat ma przełożenie na działania podejmowane przez gminy. Dlatego tłumaczenie o odrębności działań i innych zadaniach ustawowych przez szczeble jednostek samorządu terytorialnego wciąż wydaje się być aktualne.

Biorąc powyższe należy stwierdzić, iż w okresie objętym przedmiotową analizą nie odnotowano naruszenia zgodności z prawem materialnym i proceduralnym.

Problematyka skarg i wniosków wnoszonych w 2024 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

a) działalności starostwa, jednostek organizacyjnych powiatu - 4

Przedmiotem tego rodzaju skarg są działania podejmowane przez pracowników starostwa, jednostek lub ich brak, stanowiska podejmowane w sprawach z zakresu ich kompetencji i mieszczące się w granicach prawa, lecz uznane przez skarżących za krzywdzące lub niesłuszne, niewłaściwe zachowanie się pracowników wobec interesantów, nieznanomość przepisów prawa i zasad postępowania administracyjnego oraz nieudzielanie odpowiedzi na kierowane do organów pisma. W okresie sprawozdawczym odnotowano przez szpital skargi dot. jego działalności, w tym w szczególności jakości udzielanych świadczeń medycznych, jak też organizacji pracy poszczególnych komórek organizacyjnych. W jednostce pomocy społecznej jedno zgłoszenie dotyczyło zachowania asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej. Natomiast w starostwie odnosiło do nieprawidłowego widoku wydruku z systemu mapy wyrys z mapy ewidencyjnej, na co pracownicy nie mają wpływu. Organ stanowiący powiatu rozstrzygał sprawy związane profilem na Facebook powiatu opatowskiego. Każdorazowe działania wyjaśniające zgłaszanych spraw finalizowały się sankcjami, jeśli zgłoszenie okazało się zasadne, podejmowaniem działań naprawczych czy prewencyjnych w stosunku do poruszanych zagadnień.

b) transportu i dróg publicznych - 16

Nadal dużym zainteresowaniem są sprawy publicznego transportu zbiorowego, związane z likwidacją tzw. „białych plam” na terenie powiatu. Stąd też wiele wniosków (14) dot. organizacji nowych, jednak realizując to zadanie powiatowy zakład budżetowy musi spełnić przesłankę ekonomiczności linii komunikacyjnej, biorąc ten aspekt pod uwagę nie zawsze możliwe jest pozytywne rozpatrzenie wniosku o zmianę organizacji obecnych linii. Często jednostka otrzymuje postulaty o zorganizowanie/zapewnienie dowozu dzieci do szkół podstawowych. Jednakże ustawodawca przewidział to zadania jako własne gminy nie powiatu, czy powiatowych jednostek organizacyjnych. Na gminie spoczywa obowiązek zapewnienia dowozu uczniów do szkół. Jest to obligatoryjne zadanie własne gminy. Dowóz ten gmina może realizować samodzielnie albo poprzez zwrot kosztów dowozu, jeżeli dowożenie zapewniają rodzice.

c) inne - 1

Sprawy zgłaszane w minionym okresie dot. nieudostępnienia informacji publicznej w ramach postępowania, na które nie służy złożenie skargi w ramach przepisów kpa oraz niespełnienie wymogów formalnych. Powiadomiono stronę, wskazując prawidłowy tryb postępowania w bieżącej sprawie.

Sposób załatwienia/rozpatrzenia skarg i wniosków

Przeprowadzona analiza wskazała, że wszystkie wpływające skargi i wnioski były załatwiane zgodnie z intencją ustawodawcy, gdyż zawiadamiano skarżącego o sposobie załatwienia sprawy, które zawierało oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, a wniosek rozpatrzony, podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/wniosku, uzasadnienie faktyczne i prawne (w przypadku skargi niezasadnej), wskazanie osób z imienia, nazwiska i stanowiska, które zajęły swe stanowisko w rozstrzyganej sprawie, pouczenie.

Warto w tym miejscu zaznaczyć, iż starosta sam lub przy pomocy pracowników rozpatruje skargi, natomiast „zaangażowani” w rozpatrywanie skarg i wniosków w kontekście zadań Rady Powiatu są:

- 1) Przewodniczący Rady Powiatu;
- 2) Komisja Skarg, Wniosków i Petycji, zwana dalej „KSWiP”;
- 3) Rada Powiatu.

Podstawowa zasada: to Rada Powiatu jest organem, o którym mowa w kpa. To ona rozpatruje skargi i wnioski w wyznaczonym zakresie. Nikt inny. Pozostałe wymienione podmioty pełnią rolę pomocniczą. Nie mają roli decyzyjnej. Zgodnie z ustawami ustrojowymi „zadaniem przewodniczącego jest wyłącznie organizowanie pracy rady oraz prowadzenie obrad rady”. Wynika z tego, że rolą przewodniczącego w kontekście rozpatrywania skarg i wniosków jest nadanie im odpowiedniego biegu:

- przyjęcie skargi/wniosku, organizacja przyjmowania skarg i wniosków zgodnie z kpa i rozporządzeniem RM,
- zarejestrowanie (w tym kwalifikacja pisma – to może potem zostać zweryfikowane) – obowiązek z art. 254 kpa,
- przekazanie do rozpoznania przez KSWiP,
- włączenie rozpatrzenia skargi/wniosku w porządek obrad rady powiatu wraz z materiałami dotyczącymi wystąpienia,
- (najczęściej) wykonanie uchwały w sprawie rozpatrzenia wystąpienia – poinformowanie wnoszącego poprzez przesłanie mu uchwały wraz z uzasadnieniem.

Zatem rozpatrzenie skargi czy wniosku w przypadku starosty, czy KSWiP odbywa się z góry założonych etapach³:

³ Źródło: szkolenia II Skargi o wnioski – tryb rozpatrywania przez radę powiatu i miasta na prawach powiatu oraz rola przewodniczącego rady oraz komisji skarg, wniosków i petycji, opracowanie Adrian Pokrywczyński, Biuro Związków Powiatów Polskich, Dział Monitoringu Prawnego i Ekspertyz, 2022 r.

I ETAP – „WSTĘPNY”

Wpływ pisma



Kwalifikacja pisma jako skargi/wniosku; rejestracja w rejestrze



Przekazanie pisma przez Przewodniczącego Rady do KSWiP

II ETAP – „MERYTORYCZNY”

- 1) przed KSWiP;
- 2) polega na ustaleniu stanu faktycznego i prawnego w kontekście wniesionego pisma oraz przedstawieniu stanowiska dla rady:
 - stwierdzenie właściwości rady do rozpatrzenia wystąpienia oraz kwalifikacja jako skarga/wniosek,
 - analiza dokumentów, w tym przede wszystkim zarzutów skargi/propozycji wniosku,
 - wezwanie skarżącego/wnioskodawcę, świadków oraz osób mających wiedzę mogącą mieć znaczenie dla rozstrzygnięcia celem wysłuchania stanowiska,
 - skonfrontowanie zarzutów/propozycji z argumentami podmiotu odpowiedzialnego; w razie potrzeby można prosić o dodatkowe wyjaśnienia,
 - sformułowanie rekomendacji dla rady – komisja powinna je przegłosować zgodnie z przyjętą procedurą, rekomendacja powinna wiązać się z przygotowaniem projektu uchwały i uzasadnienia faktyczno-prawnego, którą otrzyma przewodniczący rady i przekaze do porządku obrad rady oraz materiałów dla radnych.

III ETAP – „ROZPATRZENIE”

Przedstawienie sprawy przez przedstawiciela KSWiP na posiedzeniu Rady Powiatu wraz z rekomendacją komisji:

- w obradach może brać udział wnoszący, a także osoby, których dotyczy wystąpienie; mogą odnieść się do wydanej rekomendacji; debata może być de facto powtórzeniem procesu wyjaśniającego przed KSWiP; Rada nie musi przychylić się do rekomendacji KSWiP, ponieważ komisja ma rolę pomocniczą.



Głosowanie rady nad uchwałą.



Wykonanie uchwały poprzez doręczenie jej wnoszącemu wystąpienie oraz w przypadku uznania za zasadne do organu/jednostki odpowiedzialnej (załatwienie).

Źródło: Opracowanie własne Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich

Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia

W sprawozdawczym okresie nie odnotowano skarg ani wniosków rozpatrywanych po terminie. Zarówno skarga, jak i wniosek mają miesięczny termin rozpatrzenia sprawy – art. 237 § 1 kpa (skarga) oraz odsyłający do niego art. 244 kpa (wniosek). Powinno się to zrobić bez zbędnej zwłoki. Wyjątek ustawodawca przewidział dla skargi lub wniosku wniesionego przez posłów i senatorów oraz radnych – 14 dni (art. 237 § 2 kpa). Jeśli potrzeba przeanalizować skargę czy zebrać materiały to po tych 14 dniach „deputowany” powinien zostać o tym zawiadomiony („stan rozpatrzenia skargi”). Badając terminowość załatwiania wpływających do urzędu skarg i wniosków, należy zauważyć, że wyróżniamy dwa podstawowe terminy:

- ✚ 7 - dniowy – na przekazanie skargi/wniosku do organu właściwego, w przypadku spraw błędnie skierowanych,
- ✚ miesięczny lub 14-dniowy – na rozpatrzenie skargi/wniosku.

Oczywiście przepisy kodeksu przewidują możliwość załatwienia sprawy w terminie dłuższym niż wskazane powyżej, ale, jedynie w sytuacji, gdy zaistnieją przesłanki ku temu, np. złożoność sprawy. Wszystkie były załatwione z zachowaniem terminów ustawowych.

PRZYJĘCIA INTERESANTÓW - charakterystyka ilościowa i tematyczna w sprawach skarg i wniosków

Na wstępie należy przypomnieć, iż art. 253 § 1 kpa stanowi, że organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach. Kwestie te każdorazowo, każdy kierownik indywidualnie unormuje w wydanym przez siebie akcie normatywnym. W przypadku naszego urzędu zasady te zostały ustalone w zarządzeniu Nr 20.2013 Starosty Opatowskiego z dnia 14 maja 2013 r. w sprawie wprowadzenia zasad przyjmowania skarg i wniosków obywateli w urzędzie, przyjmowali:

- ✚ starosta – w każdy wtorek w godzinach od 11:00 do 14:00 lub w innych wyznaczonych terminach, wcześniej uzgodnionych z sekretariatem (§ 5 ust. 1),
- ✚ wicestarosta, sekretarz i kierownicy komórek organizacyjnych - w każdy wtorek w godzinach od 9:00 do 14:00 (§ 5 ust. 2),
- ✚ wszyscy pracownicy urzędu - codziennie w godzinach pracy (§ 5 ust. 3).

Ponadto w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy przyjmowani są obywatele w każdy poniedziałek od 15:30 do 16:00 (§ 5 ust. 3a).

Rozporządzenie RM zaznacza, że dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności. Dlatego, zgodnie z art. 253 § 3 kpa, „przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny odbywać się w ustalonym dniu po godzinach pracy”. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych.

Natomiast w jednostkach organizacyjnych, instytucjach kultury, samorządowym zakładzie budżetowym i powiatowej spółce zadanie to samodzielnie regulują kierownicy poprzez wprowadzenie swoim zarządzeniem stosownych zasad. Nasz wydział corocznie przeprowadza kontrole problemowe w tym zakresie. Analiza poprzednich lat wskazuje radykalną zmianę w podejściu jednostek do stosowania kodeksowych zapisów. W tym roku po raz pierwszy do informacji przekazanych przez kierowników nadzorowanych jednostek wprowadzamy formę

oceny jednostki poczynszu od pozytywnej do negatywnej.

Poniżej przedstawione zostaną informacje udzielone przez kierowników jednostek organizacyjnych powiatu, samorządowego zakładu budżetowego, instytucji kultury i spółki, jak również przez kierowników komórek organizacyjnych starostwa, których zadaniem było udzielenie informacji na zagadnienia:

- wskazanie tematycznej charakterystyki przyjęć interesantów,
- informacji o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.

Starosta skierował pismo do kierowników w dniu 13 stycznia 2025 r., znak OR-I.0643.1.2025, z prośbą o przedstawienie stosownej informacji do 31.01.2025 r. W okresie sprawozdawczym wszystkie 27 jednostek przedstawiło informacje roczne, w tym COP w Opatowie przedstawił informację zbiorczą z 6 placówek opiekuńczo - wychowawczych. Poniżej zaprezentowano treści z przeprowadzonych ocen kierowników jednostek organizacyjnych, instytucji kultury, samorządowego zakładu budżetowego i spółki sposobu przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w 2024 r.

Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie

Odpowiedź udzielono 30.01.2025 r., znak COP.D.035.3.2025 – we wstępie wskazano, iż dokument stanowi zbiorczą ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków dla COP oraz obsługiwanych placówek, tj.

- Placówki Opiekuńczo Wychowawczej Nr 1 w Opatowie,
- Placówki Opiekuńczo Wychowawczej typu Specjalistycznie – Terapeutycznego w Opatowie,
- Placówki Opiekuńczo Wychowawczej Nr 2 w Opatowie,
- Placówki Opiekuńczo Wychowawczej w Ożarowie,
- Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej w Tartowie,
- Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej typu Specjalistycznie – Terapeutycznego „Mój dom” im. św. Jana Pawła II w Ciszycy Górnej.

Dyrektor wskazał, że w jednostce i obsługiwanych placówkach nie odnotowano skarg ani wniosków. Interesanci przyjmowani są przez Dyrektora w każdy roboczy wtorek w godz. od 9:00 do 15:00 lub w innych wyznaczonych terminach wcześniej uzgodnionych. Natomiast po godzinach pracy przyjęcia odbywają się w każdy roboczy poniedziałek od 15:30 do 16:00, miejsce przyjmowania interesantów Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo- Wychowawczych w Opatowie ul. Henryka Sienkiewicza 17, 27-500 Opatów, pokój 512.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Dom Pomocy Społecznej w Czachowie

Odpowiedź udzielono 16.01.2025 r., znak AK.035.9.2025 wskazując, iż w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2024 r. w jednostce nie odnotowano skarg ani wniosków.

Nie wypełniono druku przesłanego przez tuł. urząd, zatem też nie wiadomo, czy i w jakiej formie byli przyjmowani interesanci o czym mowa art. 253 kpa. Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje negatywną ocenę co oznacza, że winna dążyć do wykonywania pełnego zakresu zadań przewidzianych w sprawach skarg i wniosków.

Dom Pomocy Społecznej w Sobowie

Odpowiedź udzielono 22.01.2025 r., znak DA.050.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W zakresie przyjęć interesantów wskazano, że dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona przyjmuje w każdy wtorek roboczy od godziny 11.00 do godziny 15.30, lub w innym terminie uzgodnionym wcześniej w sekretariacie. Skargi i wniosku przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku do godziny 15.00 w sekretariacie, gdzie ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków, a następnie rozpatrywane są przez dyrektora. Po godzinach pracy jednostki upoważnione są pielęgniarki do przyjmowania skarg w każdy roboczy wtorek w godz. 15.00-15.30.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku

Odpowiedź udzielono 20.01.2025 r., znak DPS.050.3.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. Wskazano, iż w jednostce interesanci przyjmowani są przez Dyrektora placówki w każdy roboczy wtorek w godzinach 10:00-13:00, kierownicy przyjmowali tego samego dnia w godz. 10:00-15:00, natomiast pracownicy w każdy dzień w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmowali w środy w godz. 15:00-16:00. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami statutowymi jednostki i terminowości ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Dzienny Dom „Senior-WIGOR” w Opatowie

Odpowiedź udzielono 28.01.2025 r., znak DD.K.050.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W zakresie przyjęć interesantów kierownik wskazał, iż w jednostce przyjmowani są w każdy dzień roboczy w godz. 7.30-15.30. Natomiast po godzinach pracy tj. 15.30-16.00 kierownik samodzielnie przyjmuje interesantów. W minionym roku tj. 2024 nikt nie wniósł skargi i/lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Klub Senior+ w Ożarowie

Odpowiedź udzielono 17.01.2025 r., znak KS.K.05.1.2025/A.R-K – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W zakresie przyjęć interesantów kierownik wskazał, iż w jednostce przyjmowani są w każdy dzień roboczy w godz. 7.30-15.30. Natomiast po godzinach pracy tj. 15.30-16.00 kierownik samodzielnie przyjmuje interesantów. W minionym roku tj. 2024 nikt nie wniósł skargi i/lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie

i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2025 r., znak PCK.31.2025 - w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. Dyrektor instytucji poinformował, iż w jednostce interesanci przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godzinach 8.00-12.00 przez dyrektora jednostki, natomiast pracownicy przyjmują w każdy dzień roboczy w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdy roboczy czwartek w godz. 15.30-16.30. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami statutowymi jednostki i terminowości ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie

Odpowiedź udzielono 30.01.2024 r., znak PCPR.IV.051.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków wskazano, że wpłynęła 1 skarga, którą uznano za bezzasadną. Całość sprawy rozpatrzono zgodnie z terminami ustawowymi. W jednostce interesanci przyjmowani są przez kierownika w każdy roboczy wtorek w godzinach 9.00-15.00, natomiast przez pracowników codziennie w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczony pracownik przyjmuje w poniedziałki (robocze) w godz. 15.30-16.00. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane ze statutowymi zadaniami jednostki i terminami ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Powiatowy Środowiskowy Dom Samopomocy typu A, B, C, D w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2025 r., znak: PŚDS.50.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce interesanci przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godzinach 9-13.00. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmowali w środy w godz. 15.00-16.00. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami statutowymi jednostki i terminowością ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie

Odpowiedź udzielono 30.01.2025 r., znak OA.071.1.GG.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Opatowie w każdy wtorek będący dniem roboczym w godzinach od 10:00 do 11:00, natomiast kierownicy przyjmują

interesantów od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu. Po godzinach pracy urzędu wyznaczeni pracownicy przyjmują w każdą roboczą środę w godzinach od 15.30 do 16.00. W przypadku, gdy wyznaczony dzień jest dniem wolnym od pracy, przyjmowanie obywateli odbywa się w najbliższy dzień roboczy. Żaden interesant nie zgłosił się w taki sposób aby przyjęcie zakończyło się potrzebą wpisania do protokołu skarg lub wniosków. Informacja o sposobie przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków wywieszona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie urzędu oraz na stronie internetowej.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie

Odpowiedź udzielono 29.01.2025 r., znak PZT.035.3.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto, że do jednostki wpłynęło 4 skargi, które uznano za bezzasadne oraz 14 wniosków, które uznano za zasadne – 3 i kolejne 11 za niezasadne. Wszystkie rozpatrzone w ustawowych terminach. Rozpoznawane sprawy dotyczyły organizacji pracy jednostki, biletów autobusowych, modyfikacji istniejących lub utworzenia nowych linii komunikacyjnych. W jednostce interesanci przyjmowani są w każdy dzień pracy zakładu w godzinach 7:30 – 15:30, kierownik przyjmuje we wtorki w godz. 10: 00 – 12:00 Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmowali w środy w godz. 15.30-16.00. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z organizacją pracy jednostki. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka

Odpowiedź udzielono 16.01.2025 r., znak SOSW.051.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce przyjmowani są od poniedziałku do piątku od 7.00 do 15.00 lub w innych wyznaczonych terminach wcześniej uzgodnionych z sekretariatem Ośrodka. Na spotkania można zapisać się telefonicznie lub osobiście w sekretariacie od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 15.00.

Nie wskazano przyjęć interesantów po godzinach pracy jednostki. Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje negatywną ocenę co oznacza, że winna dążyć do wykonywania pełnego zakresu zadań przewidzianych w sprawach skarg i wniosków.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowiecach

Odpowiedź udzielono 16.01.2025 r., znak SOSW.051.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce interesanci przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godzinach 10.00-13.00, natomiast pracownicy w każdy dzień roboczy w godzinach 8.00 – 15.00.

Nie wskazano przyjęć interesantów po godzinach pracy jednostki. Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje negatywną ocenę co oznacza, że winna dążyć do wykonywania pełnego zakresu zadań przewidzianych w sprawach skarg i wniosków.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach

Odpowiedź udzielono 28.01.2025 r., znak SOSW.050.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora w każdy wtorek w godzinach od 8:00 do 14:00 w dni robocze. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej. Po godzinach pracy skargi i wnioski przyjmowane są na adres poczty elektronicznej: sekretariat@soswniemienice.pl.

Nie wskazano przyjęć interesantów po godzinach pracy jednostki zgodnie z art. 253 kpa, który wprowadza obowiązek przyjmowania przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny odbywać się w ustalonym dniu po godzinach pracy, nie umożliwiła przerzucenia tego obowiązku bezpośredniej obsługi na przesyłani ich drogą elektroniczną. Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje negatywną ocenę co oznacza, że winna dążyć do wykonywania pełnego zakresu zadań przewidzianych w sprawach skarg i wniosków.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie

Odpowiedź udzielono 15.01.2025 r., znak SOSW-051.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również kierownik nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje negatywną ocenę co oznacza, że winna dążyć do wykonywania pełnego zakresu zadań przewidzianych w sprawach skarg i wniosków.

Szpital Świętego Leona w Opatowie sp. z o.o.

Odpowiedź udzielono 24.01.2025 r., znak Sek.050.01.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków wskazano, że wpłynęły 2 skargi, które w wyniku rozpatrzenia uznano jedną za zasadną, a drugą za niezasadną. W szpitalu interesanci przyjmowaniu są przez Prezesa Zarządu w każdy roboczy wtorek miesiąca w godzinach 9:00-10:00 oraz w każdy roboczy czwartek miesiąca w godz. 15:00-16:00. Ponadto to w razie zaistnienia takiej konieczności istnieje możliwość umówienia indywidualnego spotkania z Prezesem Zarządu w innym terminie. Wyznaczeni pracownicy administracyjni przyjmowali interesantów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy tj. 7:00-15:00. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z działalnością jednostki, w szczególności z zakresy udzielania świadczeń zdrowotnych. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi i wnioski

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie

Odpowiedź udzielono 28.01.2025 r., znak PF.0133.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto stan zerowy i „nie dotyczy”. Dyrektor jednostki wskazał, że interesanci przyjmowani są przez niego w każdą środę, będącą dniem roboczym w godzinach od 9.00 do 12.00 lub innych wyznaczonych terminach, wcześniej uzgodnionych z sekretariatem. Natomiast z -ca dyrektora oraz kierownicy działów i obwodów drogowych przyjmują również w środy, będące dniem roboczym w godzinach od 9.00 do 15.00, pracownicy codziennie w godzinach pracy. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmowali w każde robocze środy w godzinach od 15.00 do 15.30. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami statutowymi jednostki. Duży zakres spraw poruszanych przez obywateli dot. kwestii

odśnieżania dróg, gdyż przy każdym ataku zimy budzi najwięcej emocji. Żadne przyjęcie nie zakończyło się spisaniem protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie

Odpowiedź udzielono 23.01.2025 r., znak OR-I.052.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto stan zerowy i „nie dotyczy”. W jednostce interesanci przyjmowani są w każdym dniu tygodnia w godzinach pracy jednostki tj. od godz. 7.30 do godz. 15.30 . Dyrektor placówki przyjmuje interesantów w każdy poniedziałek w godz. 11.00 do godz.12.00 lub w innych wyznaczonych terminach wcześniej uzgodnionych. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują w każdy wtorek w godz. 15.30-15.45 . W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadania statutowymi jednostki i terminowości ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 21.01.2025 r., znak ZS1.S.05.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto stan zerowy i „nie dotyczy”. W jednostce interesanci przyjmowani są w każdy roboczy dzień w godzinach 12.00 – 14.00, kierownicy i pracownicy w każdy dzień w godzinach pracy jednostki 7.00 – 15.00.

Nie wskazano przyjęć interesantów po godzinach pracy jednostki. Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje negatywną ocenę co oznacza, że winna dążyć do wykonywania pełnego zakresu zadań przewidzianych w sprawach skarg i wniosków.

Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 23.01.2025 r., znak ZS.050.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto stan zerowy i „nie dotyczy”. W jednostce interesanci przyjmowani są przez Dyrekcję Szkoły w każdą roboczą środę w godzinach 9.00 - 14.00, natomiast w pozostałe dni robocze w godzinach 14.00 - 15.00. Pracownicy szkoły przyjmują interesantów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy. Po godzinach pracy wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdy roboczy czwartek w godzinach 15.00 - 16.00.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie

Odpowiedź udzielono 16.01.2025 r., znak ZS.05.1.2025 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto stan zerowy i „nie dotyczy”. Natomiast w zakresie przyjęć interesantów wskazano, że interesanci przyjmowani są w każdą roboczą środę w godzinach 9.00-13.00, dyrektor przyjmował tego samego dnia w godz. 10.00-14.00, pracownicy w każdy dzień

w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczony pracownik przyjmował w środę w godz. 15.00-15.30. Nie zgłosiła się żadna osoba zainteresowana złożeniem skargi lub wniosku ustnie do protokołu.

Art. 259 §1 kpa dotyczy oceny jednostki w kontekście przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków – zatem jednostka otrzymuje pozytywną ocenę co oznacza, że jednostka skutecznie i zgodnie z przepisami realizuje te zadania, co jest istotne dla zapewnienia transparentności i efektywności działania administracji publicznej.

Starostwo Powiatowe w Opatowie

Przedstawiono z podziałem wprowadzonym §13 Regulaminu Organizacyjnego⁴ na wydziały, jednoosobowe stanowiska oraz równorzędne komórki organizacyjne. Pismo o przedłożeniu charakterystyki ilościowej i tematycznej załatwiania skarg i wniosków, sposób ich załatwiania, terminowość oraz wskazanie tematyki poruszanej w ramach przyjęć interesantów, skierowano do 19 komórek organizacyjnych starostwa, z czego 16 udzieliło odpowiedzi, a 3 nie. Szczegółowa analiza kierowników zaprezentowana jest poniżej.

Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich

W 2024 roku odnotowano 228 przyjęć interesantów przez starostę i wicestarostę.⁵ W zaledwie 5% przyjęcia dotyczyły działalności Starostwa Powiatowego w Opatowie i jego zadań ustawowych, w 6% funkcjonowania jednostek organizacyjnych powiatu, 4% utworzenia nowych linii komunikacyjnych, 2% umorzenia nałożonej kary. W celu rzetelnego udzielania informacji na spotkania proszeni byli kierownicy komórek organizacyjnych, którzy merytorycznie w sposób wyczerpujący tłumaczyli tok postępowania urzędu jaki wynika z przepisów prawa.

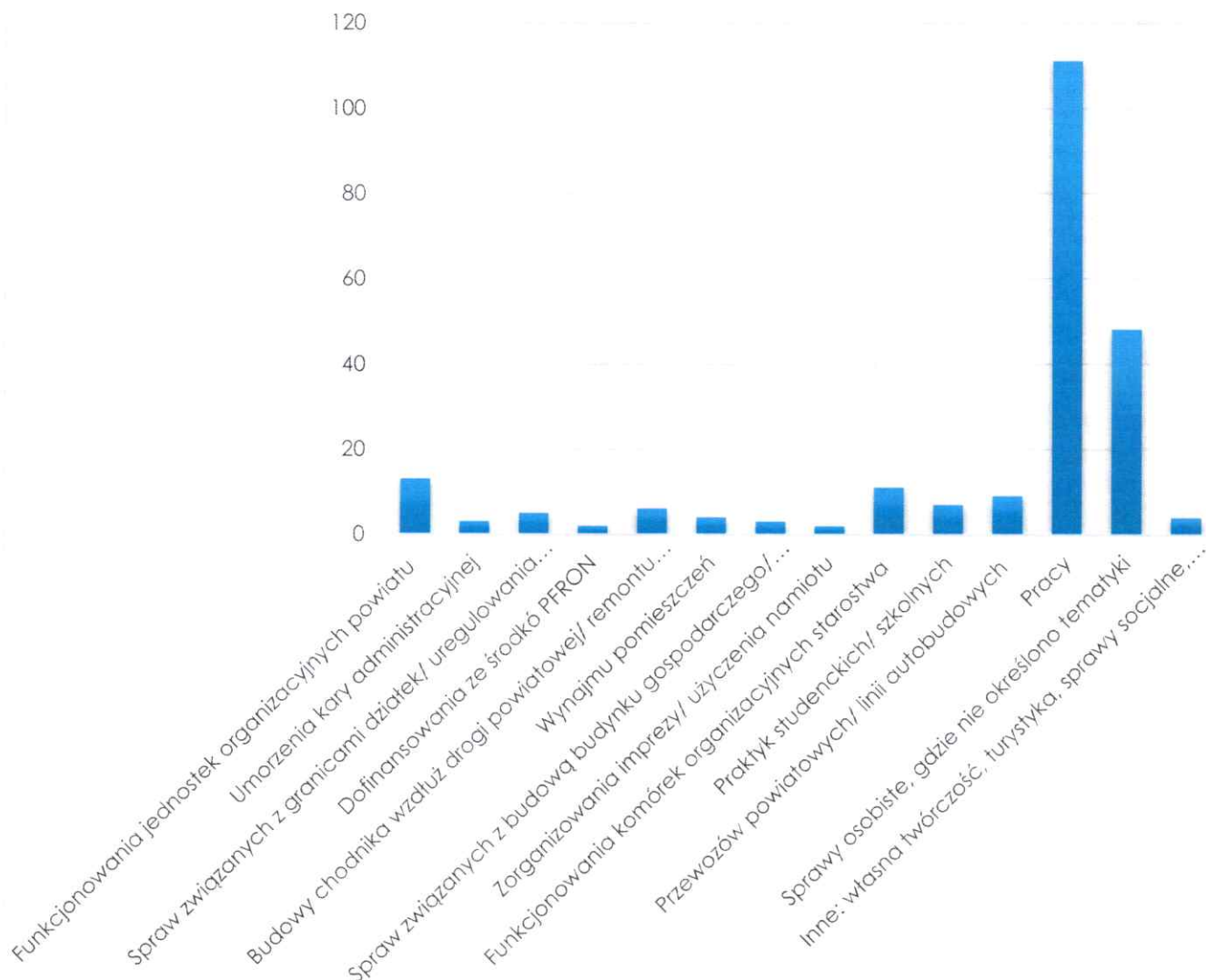
W sprawozdawczym okresie dyżury przyjęć interesantów odbywały się w większości w Opatowie, jednakże w razie zaistnienia potrzeby obywatela ze względu np. na stopień niepełnosprawności istniała możliwość umówienia się indywidualnie przez przewodniczącego i wiceprzewodniczących rady. Nie prowadzono ewidencji tychże przyjęć, z uwagi na specyfikę organu, jakim jest rada powiatu, składająca się z radnych, którzy niejednokrotnie podczas spotkań w terenie byli zaznajamiani z problemami, względnie wnioskami. Większość takich działań radni przekazali do tut. urzędu jako swoje interpelacje czy wnioski. W 2024 r. pisemnie złożyli 23 interpelacje i 3 wnioski (B. Kasińska, W. Słowik, M. Szczygiet, H. Gawlik). W szczególności dotyczyły one spraw związanych z remontami dróg powiatowych, niebezpiecznych nieoznakowanych miejsc (24), a także utworzenia nowych linii przez zakład budżetowy tj. Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie (2).

Każdorazowo pisma kierowane przez radnych i ich odpowiedzi udostępniane były i są na bieżąco w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce Rada Powiatu/ Interpelacje i wnioski, dzięki czemu każdy z mieszkańców może zaznajomić się z poruszaną problematyką. Podkreślenia wymaga fakt, że na każdej sesji zwyczajnej w porządku obrad umieszczany jest punkt, „zapytania i wolne wnioski radnych”, w ramach którego zgłaszane są wnioski bądź interpelacje. Najczęściej na tym samym lub kolejnym posiedzeniu podejmowane są działania lub rozwiązywane napotkane problemy przez organ wykonawczy mające na celu wyeliminowanie skutków zaniedbań lub napotkanych nieprawidłowości. Wypracowana współpraca radnych z organem wykonawczym i starostą pozwala na sprawne realizowanie zadań i załatwianie spraw.

⁴ Uchwalony uchwałą Nr 173.36.2022 Zarządu Powiatu w Opatowie z dnia 31 marca 2022 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Opatowie

⁵ Dane pochodzące od pracownika ds. obsługi sekretariatu panią Małgorzatę Simlę

Przyjęcia interesantów w starostwie w 2024 r. tematyka poruszana



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich

Ponadto w ramach dni przyjęć interesantów przyjęto zgłoszenia telefoniczne dot. nieaktualnych danych ujętych na stronach internetowych, w tym Biuletynie Informacji Publicznej starostwa, w zakresie osób na kierujących jednostkami organizacyjnymi, jak i danych kontaktowych do wydziałów. O przedmiotowych zgłoszeniach informowano sekretarza. Ponadto pracownicy podczas wykonywania zadań bieżących wielokrotnie spotykali się z informacjami pochodzącymi od interesantów wskazujących na brak druków do pobrania czy informacji wskazującej, w jaki sposób można załatwić sprawę, bez konieczności osobistego wstawienia się w urządzie. Zgłoszenia też dotyczyły irytacji interesantów związanej z nieodbieraniem telefonów w innych komórkach urzędu.

Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska

Kierownik komórki wskazał, iż interesanci byli przyjmowani, zarówno przez nią, jak i współpracowników, w terminach wskazanych w zarządzeniu.⁶ W okresie sprawozdawczym, w ramach dni przyjęć interesantów, poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego

⁶ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 28.01.2025 r. znak ROŚ-III.0643.1.2025 przedłożonego przez kierownika panią Justynę Rajca

w Opatowie. Większość przeprowadzonych przyjęć dotyczyła spraw związanych z prowadzonym nadzorem nad gospodarką leśną w lasach niestanowiących własności Skarbu Państwa oraz z uzyskaniem zaświadczeń przedkładanych właściwej kancelarii notarialnej celem wykazania stanu prawnego nieruchomości przy sporządzaniu aktu notarialnego obejmującego umowę jej zbycia. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Wydział Budownictwa i Architektury

Kierownik komórki wskazał, iż codziennie (nie tylko we wtorek) w godzinach pracy urzędu przyjmowali obywatele, co przekłada się około 7 spotkań bezpośrednich i ok 9 rozmów telefonicznych. Są to liczby uśrednione przypadające na jednego pracownika dziennie⁷.

W Wydziale Budownictwa i Architektury obywatele byli przyjmowani jak wskazano powyżej, a co jest zgodne ze wskazaniami zawartymi w zarządzeniu. W ramach tych spotkań poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka, a w szczególności dotyczące:

- ustawy - Prawo budowlane i przepisami wykonawczymi do tej ustawy,
- ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym,
- ustawy - Kodeks postępowania administracyjnego,
- ustawy o drogach publicznych,
- innych regulacji prawnych związanych z planowanym przedsięwzięciem inwestycyjnym, np. ustawy o ochronie gruntów rolnych i leśnych oraz ustawy o ochronie środowiska.

Żadne przyjęcie (rozmowa telefoniczna) nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku

Wydział Gospodarki Nieruchomościami

Kierownik wydziału wskazał, że w ramach dyżuru zarówno on, jak i współpracownicy przyjmowali interesantów w 2024 r., nie odnotowali jednak procedury złożenia jej pisemnie do organu⁸.

W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie. W okresie sprawozdawczym w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami w związku z wykonywanymi przez Wydział zadaniami odnotowano przyjęcia interesantów w sprawach indywidualnych dotyczących:

- uzyskania informacji odnośnie wyłączeń gruntów rolnych z produkcji rolniczej pod planowane inwestycje;
- w ramach uzgadniania projektów decyzji o warunkach zabudowy w zakresie ochrony gruntów rolnych;
- odnotowano pojedyncze przyjęcia interesantów oraz rozmowy telefoniczne w sprawie uzyskania informacji odnośnie możliwości i procedury nabycia nieruchomości Skarbu Państwa oraz możliwości wydzierżawienia nieruchomości Skarbu Państwa;
- udzielano informacji w zakresie opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa oraz przekształceń prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości;
- udzielano informacji w zakresie postępowań odszkodowania za przejęcie nieruchomości pod inwestycje drogowe;
- udzielono informacji w ramach zapytań dotyczących wynajmu pomieszczeń biurowych w odniesieniu do nieruchomości budynkowych będących własnością Powiatu Opatowskiego.

⁷ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 27.01.2025 r. znak B.I.6740.6.2025 przedłożonego przez kierownika panią Annę Kiszka

⁸ Akapit opracowany na podstawie pism z dnia 28.01.2025 r. znak GN-I.6811.1.5.2025 przedłożonych przez kierownika pana Rajmunda Bańcera

Przyjmowani w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami interesanci lub osoby dzwoniące chciały uzyskać informacje dotyczące procedur administracyjnych związanych z poszczególnymi sprawami. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności

Przewodniczący zespołu wskazał, iż zarówno on jak i współpracownicy przyjmowali interesantów w ramach obowiązującego dyżuru⁹. Podczas przyjęć interesantów poruszane były sprawy związane z zadaniami, które realizuje Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności. Żadne przyjęcie interesanta nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Samodzielne stanowisko ds. kadrowych

Na stanowisku ds. kadrowych byli przyjmowani interesanci, w terminach wskazanych w zarządzeniu¹⁰. W okresie sprawozdawczym, w ramach dni przyjęć interesantów, poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje stanowisko, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Sekretarz

ramach dyżuru sekretarz powiatu przyjmował interesantów w każdy wtorek w godz. 9.00-14.00¹¹. Na stanowisku sekretarza powiatu obywatele byli przyjmowani w terminach wskazanych w zarządzeniu. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadania jakie realizuje komórka określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie, w szczególności terminowości ich załatwiania wniosków. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Wydział Zarządzania Kryzysowego

W ramach dyżuru kierownik wydziału jak również współpracownik przyjmowali interesantów¹². Podczas przyjęć interesantów poruszane były sprawy związane z zadaniami które realizuje Wydział Zarządzania Kryzysowego. Żadne przyjęcie interesanta nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Koordynator ds. dostępności

W ramach dyżuru na stanowisku koordynatora ds. dostępności informuje, że przyjmowałem interesantów¹³. Podczas przyjęć interesantów poruszane były tematy m. in. związane z zadaniami które realizuje koordynator ds. dostępności. Żadne przyjęcie interesanta nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

⁹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.01.2024 r. znak PZO-II.0643.3.2025 przedłożonego przez przewodniczącego pana Adama Dragan

¹⁰ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 29.01.2025 r. znak KD.0643.1.2025 przedłożonego przez inspektora panią Dorotę Kamińską na stanowisku samodzielne stanowisko ds. kadrowych

¹¹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 15.01.2025 r. znak S.0643.1.2025 przedłożonego przez sekretarza pana Paweł Sadrak

¹² Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.01.2025 r. znak ZK-I.0643.1.2025 przedłożonego przez kierownika Wydziału Zarządzania Kryzysowego pana Artura Kargulewicza

¹³ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.01.2025 r. znak D-I.0641.1.2025 przedłożonego przez koordynatora ds. dostępności pana Kamila Wiatrowskiego

Wydział Finansowy

W ramach przyjęć nie wpłynęła żadna skarga, czy też wniosek na piśmie lub ustnie¹⁴. Pozostały zakres nie został opisany przez skarbnika.

Wydział Inwestycji i Rozwoju Powiatu

W ramach przyjęć interesantów do komórki WI nie zgłosili się klienci, nie zgłoszono także skarg i wniosków¹⁵. W pozostałym zakresie kierownik komórki wskazał „Nie dotyczy w związku z nie wpłynięciem skarg i wniosków”.

Wydział Administracyjno - Gospodarczy

Kierownik wydziału poinformował, iż pracownicy wydziału pełnili dyżur w godzinach pracy urzędu¹⁶. Wydział AG informuje, iż w ramach przyjęć interesantów, główna tematyka z jaką komórka się spotyka to zapytania związane z wynajęciem sali konferencyjnej, czy udostępniania namiotów wystawowych stanowiących własność powiatu opatowskiego. Na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej w zakładce „Załatwianie spraw” zamieszczone są informacje związane z wynajęciem sal czy udostępnianiem namiotów wystawowych co pomaga szybko i skutecznie w załatwianiu spraw przez interesantów. W związku z czym w sprawozdawczym okresie w ramach cotygodniowego ustawowego obowiązku przyjęć obywateli w roku 2024 r., żadne przyjęcia nie wymagało spisania protokołu z przyjęcia skargi lub wniosku. Poruszane zagadnienia czy zgłaszane sprawy były wyjaśnione bez zbędnej zwłoki. Nie odnotowano potrzeby podejmowania innych działań związanych z usprawnieniem działalności urzędu czy komórki.

Wydział Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki

Kierownik wydziału poinformował, iż pracownicy pełnili dyżur, przyjmowali interesantów zgodnie ustalonym harmonogramem w terminach wskazanych w zarządzeniu Starosty Opatowskiego¹⁷. W 2024 roku wpłynął 1 wniosek pisemny od osoby, dotyczący zmiany w przydziale czynności nauczyciela. W ramach dyżuru w odpowiedzi na wniosek zgłoszony przez zainteresowaną osobę podjęte zostały czynności dotyczące wyjaśnienia sprawy. W trakcie pełnionych dyżurów pracownicy przyjmowali wnioski udzielone telefonicznie. Dotyczyły one funkcjonowania placówek oświatowych jak również z zakresu kultury. Żaden zgłaszany wniosek nie wymagał potrzeby spisania protokołu. Wszystkie dyżury przeprowadzono w sposób bezproblemowy. Brak wniosków co do poprawy jakości świadczonych dyżurów.

Wydział Geodezji i Kartografii

Kierownik wskazał, iż interesanci byli przyjmowani w terminach wskazanych w zarządzeniu w sprawach związanych z funkcjonowaniem Ewidencji Gruntów i Budynków oraz Powiatowego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej¹⁸. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie, w szczególności terminowości ich załatwiania. Większość spraw dokonywana jest w systemie mieszanym poprzez przyjmowanie

¹⁴ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 30.01.2025 r. znak FN-II.0643.1.2025 przedłożonego przez skarbnika powiatu panią Zofię Rusak

¹⁵ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2025 r. znak WI-I.2011.1.2025 przedłożonego przez kierownika Wydziału Inwestycji i Rozwoju Powiatu panią Anitę Tutak - Skórską

¹⁶ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2025 r. znak AG-I.0643.2.2025 przedłożonego przez kierownika Wydziału Administracyjno – Gospodarczego pana Konrada Mendyka

¹⁷ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2025 r. znak OKT-III.1.2025 przedłożonego przez kierownika Wydziału Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki pana Marka Gołasę

¹⁸ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2025 r. znak G-II.6640.2.2025 przedłożonego przez p.o. kierownika Powiatowego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej pana Bartłomieja Kwapińskiego

wniosek merytorycznych w pozycji analogowej i cyfrowej. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg

Kierownik wydziału poinformował, iż w komórce byli przyjmowani interesanci, zarówno przez kierownika jak pracowników, w terminach wskazanych w zarządzeniu¹⁹. W okresie sprawozdawczym, w ramach przyjęć interesantów, poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka, określonymi w regulaminie organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie. Większość przeprowadzonych przyjęć dotyczyła spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami, z rejestracją pojazdów, wydawaniem dowodów i tablic rejestracyjnych, zbyciem pojazdu oraz zmian danych w dowodzie rejestracyjnym, wyrejestrowanie pojazdów, wydawaniem wtórnika prawa jazdy, profilu kandydata na kierowcę, wydania uprawnień instruktorowi nauki jazdy, diagnostom, udzielania licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób i rzeczy, wydawanie zezwoleń na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego, zgłoszenia przewozów drogowych na potrzeby własne, wydawania zezwoleń kategorii I i II na przejazd pojazdów nienormatywnych, dotyczących statych i czasowych organizacji ruchu. Zagadnienia nurtujące interesantów, wywołujące frustrację w ramach dni przyjęć w większości dotyczyły możliwości umorzenia nałożonych kar za niedotrzymanie terminu zarejestrowania nabycia/sprzedaży pojazdu. Niestety od 1 stycznia 2024 r. jako organ nie posiadamy możliwości prawnych, aby zdjąć wysokość kary lub ją ograniczyć. Ustawowy zapis nakłada na nas obowiązek obligatoryjnego zastosowania kary, nawet, jeśli zostanie przekroczony 1 dzień.

Służba BHP

Służba Bezpieczeństwa i Higieny Pracy zgodnie z brzmieniem art. 253 kpa, w 2024 r. umożliwiła obywatelom składanie skarg i wniosków w zakresie wykonywanych zadań zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie, codziennie w ramach dni i godzin pracy Starostwa Powiatowego w Opatowie, zarówno telefonicznie, jak i podczas osobistych spotkań. W 2024 r. nie odnotowano żadnych skarg i wniosków złożonych przez obywateli²⁰.

Zespół ds. Audytu Wewnętrznego

Brak odpowiedzi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Brak odpowiedzi.

Inspektor Ochrony Danych

Brak odpowiedzi.

Podsumowanie

Problematyka poruszana przez interesantów nie uległa zmianie w porównaniu do wcześniejszych analiz i przedłożonych informacji od kierowników komórek organizacyjnych starostwa czy jednostek organizacyjnych powiatu. Główne kwestie dotyczyły niesatysfakcjonujących

¹⁹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2025 r. znak KM-III.0643.1.2025 przedłożonego przez kierownika Wydziału Komunikacji, Transportu i Dróg pana Tadeusza Bieńka

²⁰ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2025 r. znak BHP-0643.1.2025 przedłożonego przez starszego inspektora ds. BHP panią Monikę Grzyb

rozstrzygnięć administracyjnych, nieaktualnych danych na stronach internetowych oraz braku gotowych druków. Urząd starał się na bieżąco rozwiązywać te problemy.

W 2024 roku zauważono znaczący postęp w zakresie doręczeń elektronicznych w jednostkach organizacyjnych powiatu. Większość z nich skutecznie wdrożyła system e-Doręczeń, co jest kluczowe w kontekście nadchodzącego obowiązku stosowania systemu klasy ESD, który wejdzie w życie 1 stycznia 2028 roku. Tylko nieliczne jednostki nie skorzystały z tej formy komunikacji elektronicznej, co wskazuje na ogólną gotowość do adaptacji nowoczesnych technologii. Opanowanie e-Doręczeń jest istotne, ponieważ ułatwia to przyszłe wdrożenie systemu ESD, który ma na celu usprawnienie i ujednolicenie procesów administracyjnych. Wprowadzenie e-Doręczeń przyczyniło się do poprawy efektywności i transparentności działań administracyjnych, co jest pozytywnie oceniane w kontekście realizacji skarg i wniosków.

W sprawozdaniu oceniono jednostki za przyjmowanie i załatwianie skarg i wniosków; 21 z 27 jednostek uzyskało pozytywną ocenę.

Zgodnie z art. 259 §3 kpa, organy powinny dążyć do usunięcia przyczyn skarg i pełnego wykorzystania wniosków. Zaleca się również zbadanie realizacji obowiązku z art. 253 kpa, aby uniknąć przyszłych nieprawidłowości.

Wpływające do urzędu skargi i wnioski traktuje się jako cenne źródło informacji, które pozwala na wskazanie i w następstwie eliminację nieprawidłowości, dlatego zwraca się szczególną uwagę na rzetelne i obiektywne wyjaśnianie spraw.

W celu udzielenia odpowiedzi skarżącemu, zbiera się wyjaśnienia od pracowników właściwych wydziałów i kierowników jednostek organizacyjnych powiatu, a niejednokrotnie przeprowadza się kontrolę w celu zbadania jej zasadności.

Najczęściej to pracownicy sekretariatów na bieżąco czuwają nad sprawnym przyjmowaniem obywateli, umawiając spotkania czy rozmowy telefoniczne w ramach dnia przyjęć i sporządzając stosowne dokumenty, gdy sytuacja tego wymaga. W wypadku starostwa każdorazowo omawia pracownik napotkane problemy ze starostą, wicestarostą oraz sekretarzem, dzięki czemu wyniki i wnioski dotyczące konkretnych działów czy zadań przekazywane są na merytoryczne stanowiska w celu poprawy funkcjonowania urzędu czy jednostek organizacyjnych powiatu.

Corocznie urząd podejmuje działania mające na celu poprawę sposobu załatwiania skarg i wniosków oraz przyjęć interesantów. Analizy te obejmują zarówno kierowników komórek organizacyjnych urzędu, jak i jednostki organizacyjne powiatu. Od 2021 roku, w odpowiedzi na cykliczne informacje o braku odnotowania skarg i wniosków, zaplanowano kontrole weryfikujące poprawność przesyłanych danych oraz realizację ustawowych obowiązków przez jednostki podległe powiatowi. Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich przeprowadził już kolejne dwie kontrole, ujawniając nieprawidłowości, które zostały szczegółowo opisane w wystąpieniach pokontrolnych.

Urząd dba o bieżące zamieszczanie fachowych informacji na swoich stronach internetowych. Oprócz podstawowych danych dotyczących struktury i funkcjonowania urzędu, dostępne są również formularze w formie elektronicznej. Przyjazna wyszukiwarka, menu tematyczne oraz

intuicyjny BIP ułatwiają szybkie zdobywanie informacji. Sekretariat starostwa informuje o możliwości składania skarg i wniosków oraz przyjmuje ustne zgłoszenia protokolarne. Rejestrując na cotygodniowe przyjęcia interesantów dba o przejrzystość działań organu oraz zapewnia terminowość uzgadniania spotkań.

Analiza została opracowana na podstawie informacji od kierowników jednostek organizacyjnych oraz komórek organizacyjnych starostwa, choć nie wszystkie dane zostały dostarczone zgodnie z obowiązkiem (Zespół Audytu Wewnętrznego, Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów). Dokument sporządzono w imieniu starosty oraz rady powiatu i po podpisaniu przekazano do organu wykonawczego powiatu oraz kierowników komórek organizacyjnych, instytucji kultury, samorządowego zakładu budżetowego i powiatowej spółki. Dokument jest również dostępny na stronie Biuletynu Informacji Publicznej starostwa.

Na koniec przypominamy, że nie tylko powiat, czy starostwo, ale również jednostki organizacyjne mają obowiązek regularnej aktualizacji stron internetowych oraz ogłoszeń, w tym informacji dotyczących przyjęć w ramach skarg i wniosków. Odnotowane jednak braki w tym zakresie, wymagają poprawy, aby zapewnić mieszkańcom dostęp do aktualnych i rzetelnych informacji. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej, na BIP powinny znaleźć się informacje o przeprowadzonych kontrolach w jednostce, posiadanym mieniu oraz wydanych zarządzeniach. Jest to obowiązek, który ma na celu zapewnienie transparentności i dostępności informacji dla obywateli.

Opracowali, dn. 10.02.2025 r.:

Ewa Masternak

Justyna Zdyb

Sylvia Lenart

w 3 egz.:

- 1 egz. A/a OR-I.0643.1.2025

- 2 egz. starosta

otrymano 18.02.2025r. M. Simek

- 3 egz. przewodnicząca rady

otrymano 17.02.2025r.