

2025

Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich
Starostwa Powiatowego w Opatowie

ANALIZA

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

PRZEJRZYSTOŚĆ
I ODPOWIEDZIALNOŚĆ
W ZAŁATWIANIU
SPRAW.

WWW.BIP.OPATOW.PL/STRONA-3585-SKARGI_I_WNIOSKI.HTML

Egz. 1

Spis treści

Wprowadzenie.....	4
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków.....	6
Sposób załatwienia/rozpatrzenia skarg i wniosków	8
Tryb postępowania – kompetencje Starosty oraz organów Rady Powiatu.....	8
Terminowość załatwienia skarg i wniosków oraz przyczyny ewentualnej nieterminowości	10
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.....	13
Dom Pomocy Społecznej w Sobowie.....	13
Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku	13
Klub Senior+ w Ożarowie	14
Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie.....	15
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie	15
Powiatowy Środowiskowy Dom Samopomocy typu A, B, C, D w Opatowie	16
Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie.....	16
Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie.....	17
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka.....	17
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowesach.....	18
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach.....	18
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie	19
Szpital Świętego Leona sp. z o.o. w Opatowie	20
Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie.....	20
Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie.....	21
Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie	21
Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie.....	22
Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie.....	22
Starostwo Powiatowe w Opatowie	23
Podsumowanie	31

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 2025 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 2023 r. poz. 1691),
- **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 2023 r. poz. 1684),
- **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 tut. 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 ustalony w VII kadencji rady w kwietniu 2024 r.¹, a jej zadania zostały określone w rozdziale 8 Statutu Powiatu Opatowskiego. Już po raz czwarty 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

¹ 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

radę powiatu, zatem fakt utworzenia komisji nie przenosi tej prerogatywy organu stanowiącego na jego organ wewnętrzny. W sprawozdawczym okresie ww. komisja odbyła 7 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 2025.

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

- ✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. przez radę powiatu, jednostki organizacyjne powiatu, starostę,
- ✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 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 2025 r. przez kierowników jednostek organizacyjnych powiatu, obejmując swym zakresem charakterystykę tematyczną przyjąć interesantów oraz informacje 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

Sprawozdanie sporządzono na podstawie informacji i zestawień przekazanych przez Starostwo Powiatowe w Opatowie, Radę Powiatu w Opatowie oraz jednostki organizacyjne powiatu, a także na podstawie danych pozostających w dyspozycji Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich.

W 2025 r. odnotowano łącznie 18 skarg oraz 4 wnioski. Do Starostwa Powiatowego w Opatowie wpłynęła 1 skarga, którą przekazano według właściwości. Do Rady Powiatu wpłynęły 4 skargi, z czego 2 uznano za bezzasadne, 1 pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na anonimowość, natomiast 1 dotyczyła sprawy nienależącej do właściwości Rady Powiatu. Z jednostek organizacyjnych powiatu przekazano informację o 13 skargach, w tym 10 bezzasadnych, 1 zasadnej oraz 2 pozostawionych bez rozpatrzenia z uwagi na anonimowość. Ponadto przekazano informację o 3 wnioskach w jednostkach oraz 1 wniosku zgłoszonym w Starostwie – łącznie 4 wnioski.

Poniżej przedstawiono zestawienie liczby skarg i wniosków w latach 2019–2025. W analizowanym okresie liczba skarg wahała się od 6 (2022 r.) do 18 (2025 r.), natomiast liczba wniosków od 0 (2021 r.) do 17 (2023 r.). Największą liczbę skarg odnotowano w 2025 r. (18) oraz w 2020 r. (17), zaś największą

liczbę wniosków w 2023 r. (17) i 2024 r. (14).



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

Pod względem sposobu zakończenia postępowań wskazać należy, że spośród 18 skarg: 13 rozpatrzono merytorycznie, w tym 1 uznano za zasadną, a 12 za bezzasadne; 4 pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na anonimowość; 1 przekazano według właściwości. W przypadku 4 wniosków – wszystkie zakończono uznaniem ich za bezzasadne.

W zakresie tematycznym skargi i wnioski cechowała znaczna różnorodność. Dominowały sprawy dotyczące funkcjonowania Starostwa oraz jednostek organizacyjnych powiatu, w tym w szczególności jakości obsługi, sposobu prowadzenia spraw oraz oczekiwań interesantów co do działań organów i jednostek. Z przekazanych informacji wynika, że część zarzutów wiązała się z oceną zachowania pracowników lub z niezadowoleniem z rozstrzygnięć mieszczących się w granicach obowiązujących przepisów, które skarżący postrzegali jako krzywdzące.

W obszarze ochrony zdrowia jednostka przekazała informację o skargach dotyczących działalności szpitala, w szczególności jakości udzielanych świadczeń oraz organizacji pracy. Z informacji jednostki wynika, że skargi były rozpatrywane w terminach i trybie wynikającym z regulacji wewnętrznych.

W jednostce pomocy społecznej część skarg dotyczyła funkcjonowania tej samej jednostki, co – biorąc pod uwagę liczbę placówek w strukturze – wskazuje na koncentrację problematyki w jednym podmiocie i wymaga dalszej obserwacji.

W tematyce komunikacji i spraw związanych z pojazdami odnotowano wniosek dotyczący organizacji obsługi interesantów w zakresie rejestracji pojazdów. Z przekazanych wyjaśnień wynika, że oprócz bieżącej obsługi opartej o system kolejkowy, istnieje również możliwość umawiania wizyt telefonicznie, a rozwiązanie to funkcjonuje od 1 kwietnia 2023 r. Jednocześnie wskazano, że pracownicy realizują równolegle zadania kontrolne i czynności wynikające z przepisów szczególnych, co może wpływać na płynność obsługi w sytuacjach absencji lub spiętrzenia spraw.

W placówkach oświatowych przekazano informację o skargach anonimowych pozostawionych bez rozpatrzenia. Jednocześnie, zgodnie z informacją jednostki, dokonano analizy treści anonimów

w zakresie ewentualnych przesłanek wymagających działań ze względu na bezpieczeństwo uczniów. Z przedstawionych danych nie wynikało zagrożenie w tym obszarze.

W obszarze transportu publicznego oraz dróg publicznych odnotowano wnioski dotyczące organizacji linii komunikacyjnych i postulatów likwidacji tzw. „białych plam”. Z przekazanych informacji wynika, że ocena wniosków uwzględniała w szczególności uwarunkowania ekonomiczne organizacji transportu. Jednocześnie część postulatów dotyczyła dowozu uczniów do szkół, co – zgodnie z właściwymi przepisami – należy do zadań gminy, a nie powiatu.

Odnotowano również sprawy dotyczące dostępu do informacji publicznej, w których wskazywano stronie właściwy tryb postępowania, jeżeli zgłoszenie nie podlegało rozpatrzeniu w trybie skarg i wniosków przewidzianym w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Analiza treści skarg i wniosków wskazuje, że ich istotną część stanowiły sprawy wynikające z niezrozumienia przepisów lub oczekiwań nieznajdujących oparcia w obowiązującym porządku prawnym, w tym również mylenia kompetencji pomiędzy poszczególnymi szczeblami jednostek samorządu terytorialnego. W okresie objętym analizą, na podstawie przekazanych rozstrzygnięć i materiałów, **nie stwierdzono naruszeń przepisów prawa materialnego ani proceduralnego** w zakresie rozpatrywania spraw w trybie skarg i wniosków.

Sposób załatwienia/rozpatrzenia skarg i wniosków

Przeprowadzona analiza wykazała, że skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego w Opatowie, Rady Powiatu w Opatowie oraz jednostek organizacyjnych powiatu były załatwiane/rozpatrywane zgodnie z przepisami działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisami wykonawczymi.

W szczególności w każdym przypadku zapewniano udzielenie odpowiedzi w formie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi albo o sposobie rozpatrzenia wniosku. Zawiadomienia te obejmowały elementy wymagane przepisami, w tym w szczególności:

- oznaczenie organu (jednostki) właściwego, od którego pochodzi pismo,
- wskazanie sposobu załatwienia skargi albo rozpatrzenia wniosku,
- podpis osoby upoważnionej – z podaniem imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego,
- uzasadnienie faktyczne i prawne – w szczególności w przypadku uznania skargi za bezzasadną,
- wskazanie osób (imiona, nazwiska, stanowiska), które zajmowały stanowisko w sprawie, o ile było to niezbędne dla transparentności postępowania,
- pouczenie w zakresie przewidzianym przepisami (w tym w szczególności odnoszące się do skutków ponowienia skargi w tej samej sprawie bez wskazania nowych okoliczności).

Tryb postępowania – kompetencje Starosty oraz organów Rady Powiatu

W odniesieniu do skarg i wniosków rozpatrywanych w ramach właściwości Starostwa wskazać należy, że skargi rozpatruje Starosta – samodzielnie albo przy pomocy właściwej komórki organizacyjnej jaką jest Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich, zapewniając wyjaśnienie stanu faktycznego oraz dokonanie oceny podniesionych zarzutów w oparciu o obowiązujące przepisy i dokumentację sprawy.

Natomiast w zakresie skarg i wniosków należących do właściwości Rady Powiatu, w procedurę są zaangażowane następujące podmioty:

- Przewodniczący Rady Powiatu;
- Komisja Skarg, Wniosków i Petycji (KSWiP);
- Rada Powiatu.

Podstawową zasadą jest, że organem właściwym do rozpatrzenia skarg i wniosków w zakresie zastrzeżonym dla Rady Powiatu jest Rada Powiatu, natomiast pozostałe podmioty pełnią funkcje pomocnicze i organizacyjne, służące zapewnieniu sprawnego przebiegu postępowania.

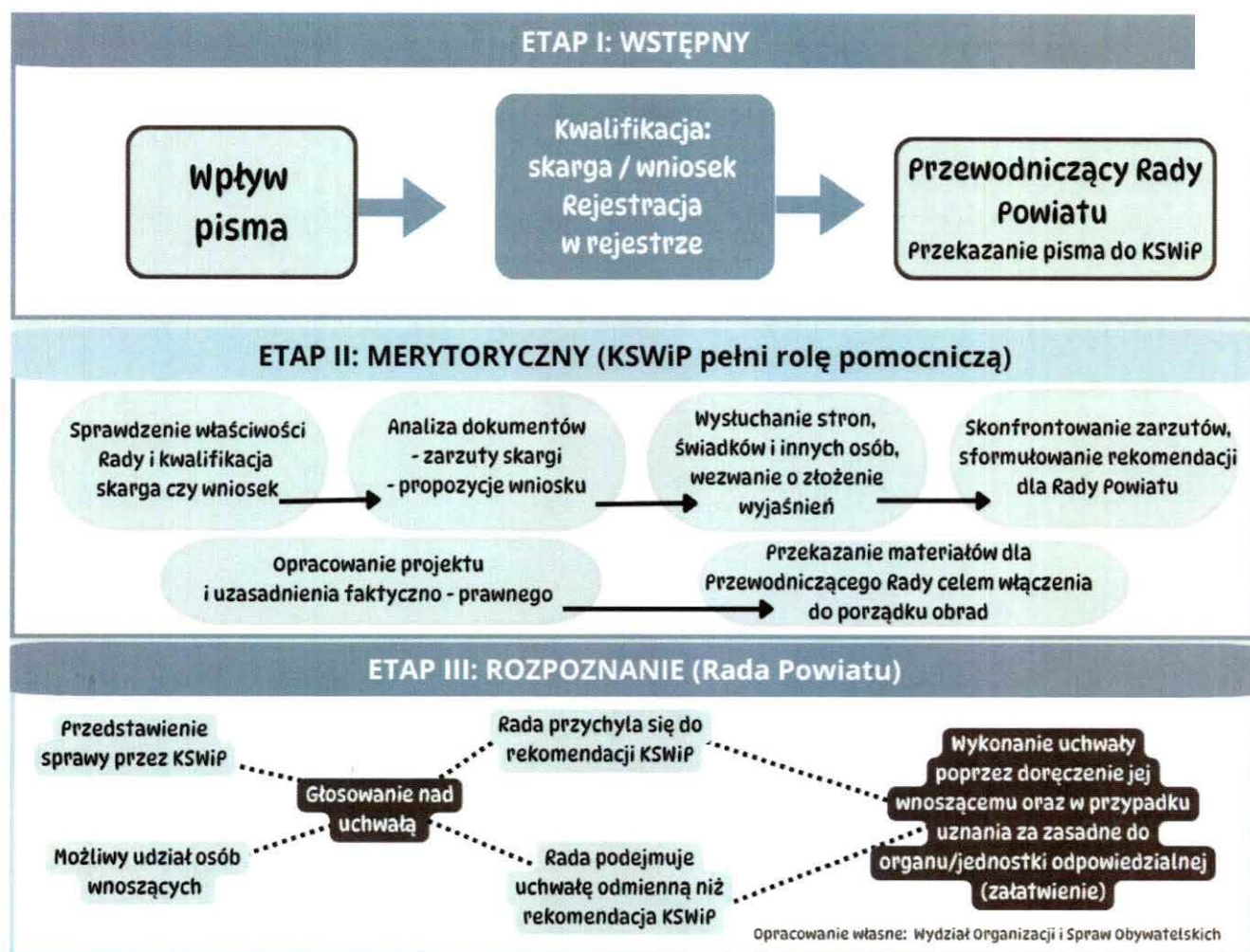
Zgodnie z regulacjami ustrojowymi zadaniem przewodniczącego jest przede wszystkim organizowanie pracy rady oraz prowadzenie obrad. W praktyce oznacza to, że rola przewodniczącego w kontekście skarg i wniosków polega na nadaniu im prawidłowego biegu, w szczególności poprzez:

- przyjęcie skargi/wniosku oraz organizację ich przyjmowania zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisami wykonawczymi,
- rejestrację wpływu oraz wstępną kwalifikację pisma (z zastrzeżeniem, że kwalifikacja ta może podlegać weryfikacji w toku dalszych czynności),
- przekazanie sprawy do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji celem przeprowadzenia czynności wyjaśniających i przygotowania stanowiska,
- ujęcie rozpatrzenia skargi/wniosku w porządku obrad Rady Powiatu oraz zapewnienie Radzie materiałów niezbędnych do zajęcia stanowiska,
- wykonanie czynności następczych wynikających z rozstrzygnięcia Rady, w szczególności przekazanie wnoszącemu uchwały Rady wraz z uzasadnieniem (oraz innymi elementami wymaganymi w danym przypadku).

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji realizuje czynności przygotowawcze, w tym w szczególności analizuje zgromadzony materiał, może występować o wyjaśnienia, a następnie przygotowuje projekt stanowiska/rozstrzygnięcia wraz z uzasadnieniem, które stanowi podstawę do podjęcia uchwały przez Radę Powiatu.

Zatem rozpatrzenie skargi czy wniosku w przypadku starosty, czy KSWiP wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego. Jednakże rozpatrywanie tego zakresu przez organ stanowiący powiatu odbywa się z góry założonych etapach² :

² 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.



Źródło: Opracowanie własne Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich

Terminowość załatwienia skarg i wniosków oraz przyczyny ewentualnej nieterminowości

W okresie sprawozdawczym nie odnotowano przypadków załatwienia skarg ani rozpatrzenia wniosków po terminie. Sprawy były załatwiane bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem terminów określonych w przepisach Kodeksu postępowania administracyjnego.

Zgodnie z art. 237 § 1 k.p.a. skargę załatwia się w terminie miesiąca, a na mocy art. 244 k.p.a. odpowiednie zasady stosuje się również do rozpatrywania wniosków. Ustawodawca przewidział termin szczególnie w przypadku skarg i wniosków wnoszonych przez posłów, senatorów oraz radnych – 14 dni (art. 237 § 2 k.p.a.). W przypadku, gdy sprawa wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności (np. zebrania materiału lub uzyskania wyjaśnień), podmiot wnoszący skargę/wniosek jest informowany o stanie jej załatwienia oraz o przewidywanym terminie zakończenia – stosownie do zasad wynikających z działu VIII k.p.a.

Analiza terminowości załatwiania skarg i wniosków pozwala wskazać dwa podstawowe terminy proceduralne:

- 7 dni – na przekazanie skargi/wniosku do organu właściwego, jeżeli pismo zostało wniesione do organu niewłaściwego;

- miesiąc albo 14 dni – na załatwienie skargi/rozpatrzenie wniosku (w zależności od podmiotu wnoszącego oraz charakteru sprawy).

Przepisy k.p.a. dopuszczają możliwość załatwienia sprawy w terminie dłuższym niż wskazany powyżej wyłącznie w przypadkach uzasadnionych okolicznościami sprawy (np. jej złożonością lub koniecznością pozyskania dodatkowych wyjaśnień). W 2025 r. nie wystąpiły okoliczności skutkujące nieterminowością, wobec czego nie wskazuje się przyczyn opóźnień w rozpatrywaniu skarg i wniosków.

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 Rady Ministrów 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 począwszy 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 21 stycznia 2026 r., znak OR-I.0643.1.2026, z prośbą o przedstawienie stosownej informacji do 05.02.2026 r. W okresie sprawozdawczym wszystkie 26 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 2025 r.

Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 3 lutego 2026 r., znak: COP.D.035.5.2026. We wstępie wskazano, że dokument stanowi zbiorczą informację w zakresie przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków dla Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych w Opatowie oraz obsługiwanych placówek, tj.:

- 1) Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej Nr 1 w Opatowie;
- 2) Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej typu Specjalistyczno-Terapeutycznego w Opatowie;
- 3) Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej Nr 2 w Opatowie;
- 4) Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej w Ożarowie;
- 5) Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej w Tarłowie;
- 6) Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej typu Specjalistyczno-Terapeutycznego „Mój dom” im. św. Jana Pawła II w Ciszycy Górnej.

Wskazano, że w Centrum oraz w obsługiwanych placówkach nie odnotowano skarg ani wniosków. W zakresie przyjmowania interesantów podano, że:

- dyrektor przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 9.00–15.00 albo w innych terminach, uprzednio uzgodnionych,
- po godzinach pracy przyjęcia odbywają się w każdy roboczy poniedziałek w godz. 15.30–16.00,
- miejsce przyjmowania interesantów: Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych w Opatowie, ul. Henryka Sienkiewicza 17, 27-500 Opatów, pok. 512.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę z uwagami**. Zwraca się uwagę, że dokument ma charakter zbiorczy, jednak obsługiwane placówki stanowią odrębne podmioty, w związku z czym w informacjach rocznych należy w sposób jednoznaczny wykazywać, że organizacja przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz realizacja obowiązków w tym zakresie powinna być zapewniona w każdej z placówek, a nie wyłącznie w Centrum jako jednostce obsługującej.

Dom Pomocy Społecznej w Czachowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 28 stycznia 2026 r., znak: AK.035.12.2026. W przekazanej informacji wskazano, że w 2025 r. w jednostce nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów podano, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów w każdy wtorek w godzinach pracy jednostki, tj. 7.00–15.00;
- 2) wyznaczony pracownik przyjmuje interesantów po godzinach pracy w godz. 15.00–15.30.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz zapewnienia możliwości składania skarg i wniosków.

Dom Pomocy Społecznej w Sobowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 4 lutego 2026 r., znak: DA.050.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „0”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 11.00–15.30 albo w innym terminie, uprzednio uzgodnionym w sekretariacie;
- 2) skargi i wnioski przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku do godz. 15.00 w sekretariacie, gdzie są ewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków, a następnie rozpatrywane przez dyrektora;
- 3) po godzinach pracy jednostki upoważnione pielęgniarki przyjmują skargi w każdy roboczy wtorek w godz. 15.00–15.30.

W okresie sprawozdawczym w ramach przyjęć obywateli odnotowano zgłoszenia dotyczące w większości zagadnień związanych z realizacją zadań statutowych DPS w Sobowie. Przeważająca część kontaktów miała formę rozmów telefonicznych. Zgłaszane sprawy miały charakter informacyjny i wyjaśniający, w związku z czym nie skutkowały sporządzeniem protokołu. Wskazano również, że w wielu przypadkach osoby kontaktujące się z jednostką nie posiadały wiedzy na temat specyfiki funkcjonowania domu, a udzielone wyjaśnienia pozwalały uporządkować informacje i rozwiązać wątpliwości, w szczególności w zakresie procedur oraz organizacji opieki.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków. Na uwagę zasługuje również szczegółowy opis sposobu realizacji przyjęć obywateli przedstawiony przez jednostkę, co świadczy o staranności i rzetelności w zakresie wykonywania obowiązków sprawozdawczych.

Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku

Odpowiedzi udzielono w dniu 3 lutego 2026 r., znak: DPS.SOK.050.3.2026. W przekazanej informacji uzupełniono rubryki dotyczące liczby przyjętych skarg, wskazując wpływ 5 skarg, które – zgodnie z informacją jednostki – uznano za bezzasadne.

Skargi, które wpłynęły do jednostki, zostały przekazane według właściwości przez inne podmioty: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie (3 skargi) oraz po 1 skardze odpowiednio ze Starostwa Powiatowego w Opatowie (za pośrednictwem Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu) oraz z Prokuratury Rejonowej w Opatowie.

Wskazać należy, że w strukturze organizacyjnej funkcjonują odrębne jednostki/podmioty, w tym m.in. DPS w Zochcinku oraz Filia DPS w Opatowie (jak również dwa Warsztaty Terapii Zajęciowej). Tematyka wszystkich zgłoszeń dotyczyła wyłącznie funkcjonowania Filii w Opatowie, natomiast zarzuty odnosiły się do rzekomo nienależytej opieki nad mieszkańcami oraz niewłaściwego traktowania mieszkańców i pracowników.

W każdym przypadku Dyrektor przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w tym rozmowę z Kierownikiem Filii oraz weryfikację stanu faktycznego. Ustalenia nie potwierdziły zasadności podnoszonych zarzutów, w związku z czym skargi uznano za bezzasadne. O wynikach czynności każdorazowo informowano podmiot przekazujący skargę, przekazując stosowne pismo wyjaśniające wraz z załącznikami.

Jednocześnie, mając na uwadze powtarzający się charakter zgłaszanych zastrzeżeń, Dyrektor przeprowadził z Kierownikiem Filii rozmowę dyscyplinującą oraz zalecił wzmocnienie działań komunikacyjnych i informacyjnych wobec mieszkańców (z udziałem psychologa zatrudnionego w placówce), w szczególności w sytuacjach mogących powodować napięcia (np. związanych z ograniczaniem używek, w tym papierosów). Podkreślono potrzebę zachowania wysokich standardów empatii w pracy z mieszkańcami, z uwzględnieniem ich stanu zdrowia oraz możliwych reakcji frustracyjnych.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 10.00–13.00;
- 2) kierownicy przyjmują interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 10.00–15.00;
- 3) pracownicy przyjmują interesantów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy jednostki;
- 4) po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w środy w godz. 15.00–16.00.

W ramach przyjęć poruszane są zagadnienia związane z realizacją zadań statutowych jednostki oraz terminowością ich załatwiania. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu skargi lub wniosku.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedłożoną informację **ocenia się pozytywnie** w zakresie kompletności danych, organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu dokumentowania postępowania w sprawach skarg i wniosków. Na uwagę zasługuje również szczegółowe przedstawienie działań podejmowanych przez jednostkę w reakcji na zgłaszane zastrzeżenia, co świadczy o rzetelności w realizacji obowiązków w tym obszarze.

Klub Senior+ w Ożarowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 2 lutego 2026 r., znak: KS.K.05.01.2026/A.R-K. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „nie dotyczy”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano wpływu skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) interesanci przyjmowani są w każdy dzień roboczy w godzinach pracy jednostki, tj. 7.30–15.30;
- 2) dodatkowo po godzinach pracy, tj. 15.30–16.00, kierownik jednostki przyjmuje interesantów osobiście.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz zapewnienia możliwości składania skarg i wniosków.

Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 5 lutego 2026 r., znak: PCK.27.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „brak”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 8.00–12.00;
- 2) pracownicy przyjmują interesantów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy jednostki;
- 3) po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdą roboczą środę w godz. 15.30–16.30.

W ramach przyjęć poruszano zagadnienia związane z realizacją zadań statutowych jednostki oraz terminowością ich załatwiania. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu skargi lub wniosku.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 6 lutego 2026 r., znak: PCPR.IV.051.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano, że w okresie sprawozdawczym wpłynęły 3 skargi, które – z uwagi na ich treść – przekazano według właściwości do organu właściwego do rozpatrzenia.

Wskazano, że czynności w sprawie wykonano z zachowaniem terminów ustawowych. W zakresie przyjmowania interesantów podano, że:

- 1) kierownik przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 9.00–15.00;
- 2) pracownicy przyjmują interesantów codziennie w godzinach pracy jednostki;
- 3) po godzinach pracy jednostki wyznaczony pracownik przyjmuje interesantów w robocze poniedziałki w godz. 15.30–16.00.

W ramach przyjęć poruszano zagadnienia związane z realizacją zadań statutowych jednostki oraz terminami ich załatwiania. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków.

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

Odpowiedzi udzielono w dniu 5 lutego 2026 r., znak: PŚDS.50.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „brak”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- interesanci przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godz. 9.00–13.00,
- po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w środy w godz. 15.00–16.00.

W ramach przyjęć poruszano zagadnienia związane z realizacją zadań statutowych jednostki oraz terminowością ich załatwiania. Dyrektor jednostki wskazał, że przyjęcia odbywały się regularnie, a zgłaszane kwestie dotyczyły m.in. zasad funkcjonowania jednostki (w szczególności trybu i warunków przyjęcia, organizacji zajęć oraz zakresu oferowanego wsparcia). Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków. Jednocześnie należy wskazać, że przekazana informacja była kompletna i szczegółowa, co ułatwia sporządzanie analizy zbiorczej oraz pozwala na sprawne i terminowe przygotowanie informacji zbiorczej.

Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 5 lutego 2026 r., znak: OA.051.1.GG.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano wpływ 1 skargi, którą – po rozpatrzeniu – uznano za bezzasadną. Skarga dotyczyła zarzutu niekompetencji pracownika Urzędu, zdaniem skarżącego przekazano jej niewłaściwe informacje dotyczące stanu sprawy, o której załatwienie się ubiegała.

W zakresie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków wskazano, że:

- 1) Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Opatowie przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 10.00–11.00;
- 2) kierownicy przyjmują interesantów od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu;
- 3) po godzinach pracy Urzędu wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdą roboczą środę w godz. 15.30–16.00;
- 4) jeżeli wyznaczony dzień przyjęć przypada w dzień wolny od pracy, przyjęcie odbywa się w najbliższym dniu roboczym.

Z przekazanej informacji wynika, że nie odnotowano przypadków, w których przyjęcie interesanta zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku. Wskazano

również, że informacja o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków jest dostępna na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu oraz na stronie internetowej.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania ze skargami i wnioskami.

Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 5 lutego 2026 r., znak: PZT.035.2.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano, że w okresie sprawozdawczym do jednostki wpłynęły 3 wnioski, które – po rozpatrzeniu – uznano za bezzasadne. Podano, że wszystkie wnioski rozpatrzono w terminach ustawowych. Rozpatrywane sprawy dotyczyły w szczególności postulatów utworzenia nowych linii komunikacyjnych oraz zmiany godzin kursowania.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) interesanci przyjmowani są w każdy dzień pracy zakładu w godz. 7.30–15.30;
- 2) kierownik przyjmuje interesantów we wtorki w godz. 10.00–12.00;
- 3) po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w środy w godz. 15.30–16.00.

W trakcie przyjęć poruszano zagadnienia związane z organizacją pracy jednostki, w tym dotyczące funkcjonowania publicznego transportu zbiorowego. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania z wnioskami.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka

Odpowiedzi udzielono w dniu 23 stycznia 2026 r., znak: SOSW.051.1.2026.JG. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „0”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów od poniedziałku do piątku w godz. 7.00–15.00 albo w innych terminach, uprzednio uzgodnionych z sekretariatem Ośrodka;
- 2) po godzinach pracy jednostki dyrektor przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godz. 15.00–15.30.

Wskazano również, że skargi i wnioski rozpatruje dyrektor lub osoba przez niego upoważniona. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat Ośrodka. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek podlega rejestracji, przy czym kwalifikacji dokonuje dyrektor.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowęsach

Odpowiedzi udzielono w dniu 23 stycznia 2026 r., znak: SOSW.051.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „nie dotyczy”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów jednostka zamieściła wyłącznie ogólną informację: „Zgodnie z harmonogramem przyjmowania interesantów”, bez wskazania formy przyjęć, ich częstotliwości oraz godzin. Nie wykazano również informacji o przyjęciach interesantów po godzinach pracy jednostki.

Jednocześnie w toku analizy zweryfikowano informacje udostępnione na stronie internetowej jednostki, z których wynika, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków od poniedziałku do piątku w godz. 12.00–14.00;
- 2) skargi i wnioski przyjmowane są w godzinach pracy sekretariatu, tj. 7.30–15.30.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje – po uzupełnieniu ich danymi wynikającymi z treści publikowanych przez jednostkę – uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie zapewnienia możliwości składania skarg i wniosków oraz organizacji przyjmowania interesantów. Zastawia jedynie jedna kwestia, czy godziny przyjmowania przez sekretariat są poza godzinami pracy, zgodnie ze wskazaniem przez ustawodawcę. Jednocześnie należy wskazać, że informacja przekazana do tut. urzędu była niekompletna, co utrudnia sporządzanie analizy zbiorczej.

Mając na uwadze obowiązek rzetelnego i wyczerpującego informowania obywateli o zasadach załatwiania spraw, zasadne jest, aby jednostka w kolejnych latach:

- 1) przekazywała do tut. urzędu pełne dane dotyczące organizacji przyjęć interesantów (dni i godziny, w tym po godzinach pracy – jeżeli są prowadzone);
- 2) zapewniała spójność informacji przekazywanych w pismach oraz publikowanych na stronie internetowej.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach

Odpowiedzi udzielono w dniu 4 lutego 2026 r., znak: SOSW.050.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „brak”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W przekazanej informacji wskazano, że jednostka nie prowadzi przyjęć obywateli. Jednocześnie w części dotyczącej organizacji obsługi skarg i wniosków podano, że:

- 1) skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora w każdy wtorek w godz. 8.00–14.00 w dni robocze;
- 2) skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej;

- 3) po godzinach pracy skargi i wnioski przyjmowane są na adres poczty elektronicznej: sekretariat@soswniemienice.pl.

Powyższe dane są niespójne – z jednej strony wskazano brak przyjęć obywateli, z drugiej opisano przyjęcia w określonym dniu i godzinach. Ponadto przekazanie informacji o możliwości składania skarg i wniosków drogą elektroniczną nie zastępuje obowiązku organizacji przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków, w tym zapewnienia – zgodnie z art. 253 k.p.a. – co najmniej jednego przyjęcia w tygodniu w ustalonym dniu po godzinach pracy.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **negatywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz kompletności i spójności danych przekazanych do tut. urzędu. Jednostka powinna zapewnić realizację pełnego zakresu obowiązków w sprawach skarg i wniosków oraz przedstawiać informacje w sposób jednoznaczny i zgodny z wymaganym zakresem.

Jednocześnie wskazuje się, że jednostka uzyskuje **negatywną ocenę kolejny raz**, co może świadczyć o niewystarczającym wdrażaniu działań korygujących pomimo wcześniejszych uwag kierowanych do jednostki.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 5 lutego 2026 r., znak: SOSW-051.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano „brak”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W przekazanej informacji wskazano, że skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie,
- 2) ustnie do protokołu,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej: sekretariat@soswsulejow.pl,
- 4) za pośrednictwem adresu do e-Doręczeń oraz ePUAP.

Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w godzinach pracy sekretariatu, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 7.30–15.30, a dodatkowo w poniedziałki po godzinach pracy w godz. 15.30–16.00.

Wskazano, że za obsługę skarg i wniosków odpowiada wyznaczony pracownik sekretariatu. Ponadto dyrektor przyjmuje interesantów od poniedziałku do piątku w godz. 12.00–14.00. Jednostka wskazała, że przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z działem VIII k.p.a., rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków i przepisami wewnętrznymi.

W ramach przyjęć oraz kontaktów z jednostką poruszane były zagadnienia dotyczące funkcjonowania placówki; wskazano, że dominowały rozmowy telefoniczne, które nie skutkowały koniecznością sporządzenia protokołu.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę**. Na uwagę zasługuje również fakt, że jakość i kompletność przekazywanych przez jednostkę informacji uległa poprawie – odpowiedzi są obecnie pełne, uporządkowane i wyczerpujące, co ułatwia sporządzanie analizy zbiorczej.

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

Odpowiedzi udzielono w dniu 29 stycznia 2026 r., znak: SEK.071.2.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano, że w okresie sprawozdawczym wpłynęło 5 skarg, z których – po rozpatrzeniu – 1 uznano za zasadną, a 4 za bezzasadne. Ponadto wpłynął 1 wniosek, który – po rozpatrzeniu – uznano za bezzasadny.

Z przekazanej informacji wynika, że skargi i wnioski dotyczyły działalności Szpitala Świętego Leona w Opatowie, w szczególności jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz organizacji pracy poszczególnych komórek organizacyjnych. Wskazano, że wszystkie skargi zostały rozpatrzone w terminie, zgodnie z obowiązującym w szpitalu regulaminem skarg i wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów podano, że Prezes Zarządu przyjmuje interesantów:

- 1) w każdy roboczy wtorek w godz. 9.00–10.00;
- 2) w każdy roboczy czwartek w godz. 15.00–16.00.

Ponadto, w razie potrzeby, istnieje możliwość umówienia indywidualnego spotkania z Prezesem Zarządu w innym terminie. Wyznaczeni pracownicy administracyjni przyjmują interesantów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy, tj. 7.00–15.00.

W ramach przyjęć poruszano zagadnienia związane z działalnością jednostki, w szczególności w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Na podstawie przedstawionych danych stwierdza się, że jednostka zapewnia przyjmowanie interesantów oraz realizuje czynności w zakresie obsługi skarg i wniosków w sposób uporządkowany. Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania oraz sposobu postępowania ze skargami i wnioskami.

Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 5 lutego 2026 r., znak: PF.050.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano stan zerowy oraz oznaczenie „nie dotyczy”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów w każdą roboczą środę w godz. 9.00–12.00 albo w innych terminach, uprzednio uzgodnionych z sekretariatem;
- 2) zastępca dyrektora oraz kierownicy działów i obwodów drogowych przyjmują interesantów również w robocze środy w godz. 9.00–15.00;
- 3) pracownicy przyjmują interesantów codziennie w godzinach pracy jednostki;
- 4) po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w robocze środy w godz. 15.00–15.30.

W ramach przyjęć poruszano zagadnienia związane z realizacją zadań statutowych jednostki.

Wskazano, że istotna część zgłoszeń dotyczyła spraw związanych z zimowym utrzymaniem dróg, w szczególności odśnieżania. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków.

Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 30 stycznia 2026 r., znak: OR-I.052.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano stan zerowy oraz oznaczono „nie dotyczy”.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) interesanci przyjmowani są w każdym dniu tygodnia w godzinach pracy jednostki, tj. 7.30–15.30;
- 2) dyrektor placówki przyjmuje interesantów w każdy poniedziałek w godz. 11.00–12.00 lub w innych terminach, wcześniej uzgodnionych;
- 3) po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdy wtorek w godz. 15.30–15.45.

W ramach przyjęć poruszano zagadnienia związane z realizacją zadań statutowych jednostki oraz terminowością ich załatwiania. Z przekazanej informacji wynika, że żadne przyjęcie nie zakończyło się koniecznością sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku.

Jednostka zapewnia przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków zgodnie z art. 253 k.p.a. Przyjęcia odbywają się w ustalonych dniach i godzinach, w tym raz w tygodniu po godzinach pracy. Informacja o terminach przyjęć jest ogólnodostępna w siedzibie jednostki oraz na stronie internetowej.

Wskazano, że za przyjmowanie i obsługę skarg i wniosków odpowiada wyznaczony pracownik jednostki, działający na podstawie imiennego upoważnienia dyrektora. Do jego zadań należy w szczególności: przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków, wstępna analiza, przekazywanie do właściwych komórek, przygotowywanie projektów odpowiedzi, nadzór nad terminowością załatwiania spraw oraz prowadzenie stosownej dokumentacji.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania ze skargami i wnioskami. Jednocześnie należy podkreślić, że informacja roczna została przygotowana w sposób wyczerpujący i szczegółowy, co wskazuje na staranność jednostki w dokumentowaniu i przedstawianiu danych niezbędnych do sporządzenia sprawozdania zbiorczego.

Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 3 lutego 2026 r., znak: ZS1.S.050.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano wpływ 1 skargi, której – z uwagi na anonimowość wnoszącego – nie rozpatrzono (pozostawiono bez rozpatrzenia) zgodnie z obowiązującymi zasadami. Jednocześnie dyrektor podjął działania wyjaśniające w celu weryfikacji treści anonimowego zgłoszenia oraz w trosce o prawidłowe funkcjonowanie i dobre imię placówki.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) Dyrekcja szkoły przyjmuje interesantów w dni robocze w godz. 12.00–14.00;
- 2) kierownicy przyjmują interesantów od poniedziałku do piątku w godz. 7.00–15.00;
- 3) pracownicy szkoły przyjmują interesantów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy;
- 4) dodatkowo, po godzinach pracy, wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdy roboczy poniedziałek w godz. 7.00–16.00.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów oraz sposobu postępowania w sprawach skarg i wniosków.

Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie

Odpowiedzi udzielono w dniu 30 stycznia 2026 r., znak: ZS.051.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano stan zerowy oraz oznaczenie „brak”, co oznacza, że w 2025 r. nie odnotowano skarg ani wniosków.

Jednostka wskazała jednocześnie, że nie prowadzi przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków. Nie wykazano również informacji o przyjęciach interesantów po godzinach pracy jednostki. Powyższe należy ocenić negatywnie, mając na uwadze obowiązek organizacji przyjmowania skarg i wniosków (art. 253 k.p.a.) oraz wymóg wykazywania tych danych w informacji rocznej.

Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione informacje uzasadniają **negatywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz kompletności danych przekazanych do tut. urzędu. Jednostka powinna zapewnić realizację pełnego zakresu obowiązków w tym obszarze oraz przekazywać informacje w sposób umożliwiający rzetelną ocenę.

Mając na uwadze plan kontroli przewidziany na bieżący rok, jednostka zostanie objęta weryfikacją; ewentualne zalecenia pokontrolne powinny przyczynić się do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości oraz poprawy jakości informacji przekazywanych w kolejnych okresach sprawozdawczych.

Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie

Odpowiedzi udzielono w dniu 3 lutego 2026 r., znak: ZS.050.1.2026. W rubrykach dotyczących liczby przyjętych skarg i wniosków wskazano wpływ 1 skargi, którą pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na jej anonimowość. Dyrektor zapoznał się z treścią pisma oraz dokonał analizy, czy okoliczności wskazane w anonimie mogą dotyczyć istotnych kwestii związanych z funkcjonowaniem szkoły.

Podkreślić należy, że w treści skargi brak jest informacji o okolicznościach zagrażających bezpieczeństwu uczniów, zaniedbywaniu obowiązków opiekuńczych przez nauczycieli lub innych pracowników, a także o działaniach niezgodnych z prawem lub zasadami współżycia społecznego na terenie szkoły. Skarga dotyczy w istocie niezadowolenia pojedynczej, nieokreślonej osoby, natomiast dostępne dane pozwalają przyjąć, że autorem nie jest uczeń szkoły.

W zakresie przyjmowania interesantów wskazano, że:

- 1) dyrektor przyjmuje interesantów w dni robocze w godz. 9.00–11.00;
- 2) wicedyrektor przyjmuje interesantów w dni robocze w godz. 10.00–12.00;
- 3) wyznaczony pracownik przyjmuje interesantów 4 dni w tygodniu w godz. 9.00–15.00;
- 4) dodatkowo, w każdą roboczą środę po godzinach pracy jednostki, wyznaczony pracownik przyjmuje interesantów w godz. 15.00–15.30.

Na podstawie przedstawionych informacji stwierdza się, że jednostka zapewnia przyjmowanie interesantów oraz realizuje czynności w zakresie obsługi skarg i wniosków w sposób uporządkowany i zgodny z obowiązującymi zasadami. Uwzględniając kryteria oceny, o których mowa w art. 259 § 1 k.p.a., przedstawione dane uzasadniają **pozytywną ocenę** w zakresie organizacji przyjmowania oraz sposobu postępowania ze skargami i wnioskami.

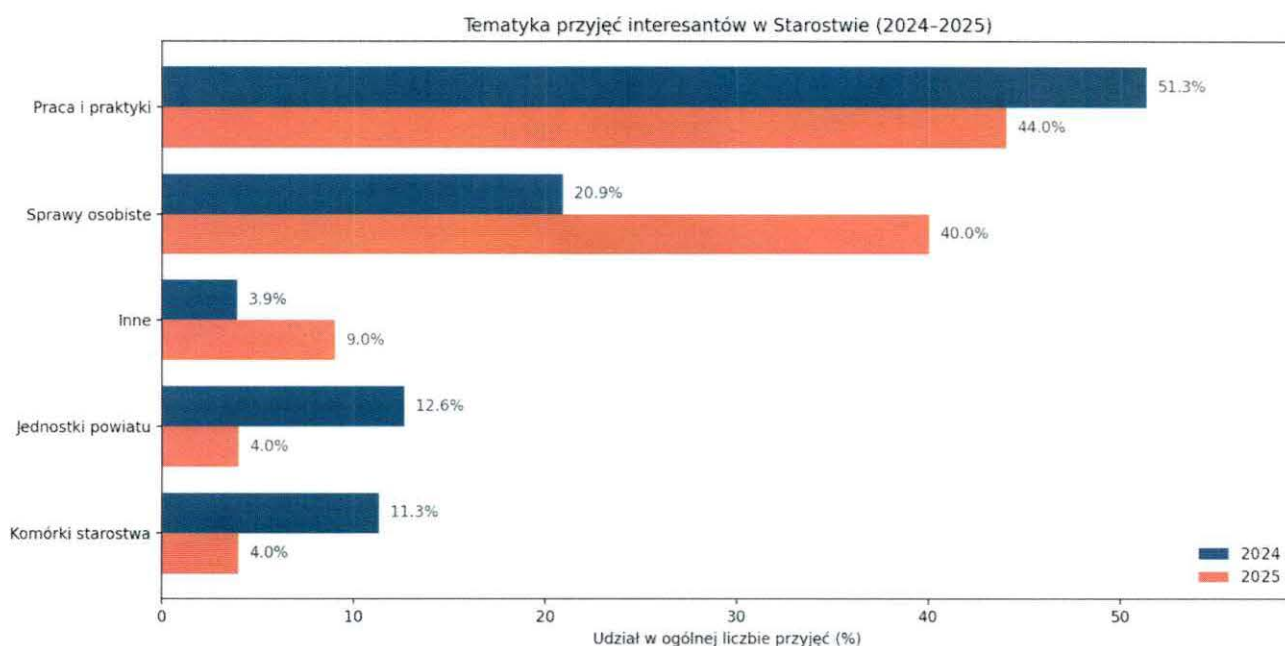
Starostwo Powiatowe w Opatowie

Przedstawiono z podziałem wprowadzonym §13 Regulaminu Organizacyjnego³ 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 18` komórek organizacyjnych starostwa, z czego 14 udzieliło odpowiedzi, a 4 nie. Szczegółowa analiza kierowników zaprezentowana jest poniżej.

W 2025 roku odnotowano 221 przyjęć interesantów przez starostę i wicestarostę.⁴ W zaledwie 4% przyjęcia dotyczyły działalności Starostwa Powiatowego w Opatowie i jego zadań ustawowych, jak również tyle samo dotyczyło funkcjonowania jednostek organizacyjnych powiatu. 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.

³ 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

⁴ Dane pochodzące od pracownika ds. obsługi sekretariatu panią Małgorzatę Simlę



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

Zanim przejdziemy do dalszego omówienia zagadnień związanych z obsługą mieszkańców przez pracowników Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich poniżej rozwijamy kategorie zastosowane w wykresie:

- jednostki powiatu – sprawy dotyczące funkcjonowania jednostek organizacyjnych powiatu, w tym m.in. budowy chodnika wzdłuż drogi powiatowej, remontów dróg, utworzenia przejścia dla pieszych, przewozów powiatowych i linii autobusowych, placówek oświatowych, domów pomocy społecznej oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych,
- komórki starostwa – sprawy dotyczące funkcjonowania komórek organizacyjnych Starostwa, w tym m.in. granic działek, regulacji stanów prawnych, budów obiektów, masztu, inkubatora we Włostowie, ochrony środowiska, rejestracji pojazdów, praw jazdy oraz egzekucji środków finansowych,
- praca i praktyki – sprawy związane z zatrudnieniem oraz praktykami studenckimi i szkolnymi,
- sprawy osobiste – zgłoszenia, w których nie określono tematyki lub miały charakter osobisty,
- inne – m.in. własna twórczość, turystyka, sprawy socjalne, PFRON, centrum zdrowia psychicznego.

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 2025 r. pisemnie złożyli 26 interpelacji i 1 wniosek (W. Słowik, M. Szczygieł, H. Gawlik). W szczególności dotyczyły one spraw związanych z remontami dróg powiatowych, niebezpiecznych nieoznakowanych miejsc a także oczyszczania przydrożnych rowów i przepustów.

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.

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 urzędzie. Zgłoszenia też dotyczyły irytacji interesantów związanej z nieodbieraniem telefonów w innych komórkach urzędu.

Paweł Sadrak⁵

W okresie sprawozdawczym w ramach przyjęć interesantów poruszano zagadnienia dotyczące zadań realizowanych na stanowisku sekretarza – zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym. Żadne przyjęcie interesanta nie zakończyło się spisaniem protokołu.

Justyna Rajca⁶

Kierownik komórki wskazał, iż interesanci byli przyjmowani, zarówno przez nią, jak i współpracowników, w terminach wskazanych w zarządzeniu. W okresie sprawozdawczym, w ramach dni przyjęć interesantów, poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie. Najczęściej poruszane sprawy nadzoru nad gospodarką leśną w lasach niestanowiących własności Skarbu Państwa, zaświadczeń przedkładanych właściwej kancelarii notarialnej celem wykazania stanu prawnego nieruchomości przy sporządzaniu aktu notarialnego obejmującego umowę jej zbycia oraz pozwoleń środowiskowych. Obsługa interesantów przebiegała sprawnie, a zgłaszane sprawy były realizowane terminowo i zgodnie z obowiązującymi procedurami administracyjnymi. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

⁵ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 27.01.2026 r. znak S.0643.1.2026

⁶ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 29.01.2026 r. znak ROŚ-III.0643.1.2026

Anna Kiszka⁷

W ramach ustawowego dnia przyjęć i bieżącej obsługi w wydziale przyjęto ponad 1500 wniosków (o pozwolenie na budowę/ rozbiórkę, zgłoszenie zamiaru budowy/ rozbiórki, zmiany sposobu użytkowania, informacji dot. zasobów archiwum zakładowego, o wydanie dziennika budowy, o odrębności lokalu, informacje i wyjaśnienia dotyczące regulacji zawartych w Prawie budowlanym). Większa część z tej liczby zanim została złożona była wyjaśniana inwestorom przez pracowników wydziału. Liczba ta nie zawiera wyjaśnień udzielanych telefonicznie, średnio kilka dziennie.

W wydziale obywatele byli przyjmowani jak wskazano powyżej. W ramach tych spotkań poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka, a w szczególności dotyczące ustawy – Prawo budowlane wraz z 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.

Rajmund Bańcer⁸

W ramach przyjęć interesantów poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje komórka określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie.

W okresie sprawozdawczym w wydziale związku z wykonywanymi zadaniami odnotowano przyjęcia interesantów w sprawach indywidualnym dotyczących:

- uzyskania informacji odnośnie wyłączenia 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 oraz Powiatu Opatowskiego,
- udzielono informacji w ramach zapytań dotyczących wynajmu pomieszczeń biurowych w odniesieniu do nieruchomości budynkowych będących własnością Powiatu Opatowskiego,

⁷ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 02.02.2026 r. znak B.I.6740.1.2026

⁸ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 28.01.2025 r. znak GN-I.6811.1.5.2025

- udzielania informacji w zakresie opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa oraz w ramach przekształceń prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości,
- udzielania informacji w zakresie postępowań dotyczących odszkodowania za przyjęcie nieruchomości pod inwestycje drogowe,
- udzielenia informacji w ramach zapytań dotyczących wynajmu pomieszczeń biurowych w odniesieniu do nieruchomości budynkowych będących własnością Powiatu Opatowskiego,
- udzielenia informacji związanych z wnioskami dotyczącymi ograniczenia sposobu korzystania z nieruchomości w związku z inwestycjami liniowymi takimi jak budowa światłowodu, infrastruktury przesyłowej,
- oraz innych spraw związanych min. Z wykreśleniami wpisów w księgach wieczystych, ustanowienia służebności, zajętości nieruchomości pod pas drogowy.

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.

Adam Dragan⁹

Tematyka rozmów z interesantami dotyczyła zadań realizowanych przez Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności.

Dorota Kamińska¹⁰

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.

Artur Kargulewicz¹¹

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. W związku z powyższym, w okresie sprawozdawczym w ramach ustawowego obowiązku przyjęć obywateli w 2025 r. nie zaistniała potrzeba sporządzenia protokołu z przyjęcia skargi lub wniosku.

⁹ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 29.01.2026 r. znak PZO-II.0643.3.2026

¹⁰ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 23.01.2026 r. znak KD.0643.1.2026

¹¹ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 03.02.2026 r. znak ZK-I.0643.1.2026

Kamil Wiatrowski¹²

Podczas przyjęć interesantów poruszane były tematy m. in. związane z zadaniami które realizuje koordynator ds. dostępności, w szczególności dotyczące dostępności architektonicznej oraz dostępności informacyjno – komunikacyjnej urzędu. Obywatele uzyskali również informacje na temat przysługujących im uprawnień. Żadne przyjęcie interesanta nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku. W związku z powyższym, w okresie sprawozdawczym w ramach ustawowego obowiązku przyjęć obywateli w 2025 r. nie zaistniała potrzeba sporządzenia protokołu z przyjęcia skargi lub wniosku.

Zofia Rusak¹³

Nie odnotowano przyjęć – brak skarg i wniosków. Brak wniosków i propozycji.

Anita Tutak – Skórska¹⁴

Nie odnotowano przyjęć. Komórka nie posiada wiedzy o przyczynach braku zgłaszania interesantów.

Konrad Mendyk¹⁵

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 2025 r., żadne przyjęcia nie wymagało spisania protokołu z przyjęcia skargi lub wniosku.

¹² Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 03.02.2026 r. znak D-I.0641.1.2026

¹³ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 29.01.2026 r. znak FN-II.0643.1.2026

¹⁴ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 26.01.2026 r. znak WI-I.2011.1.2025

¹⁵ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 02.02.2026 r. znak AG-I.0643.2.2026

Marek Gołasa¹⁶

W 2025 r., w ramach pełnionych dyżurów, przyjmowano zgłoszenia obywateli zarówno w formie bezpośredniej, jak i telefonicznej. Kontakty z ramach dni przyjęć dotyczyła w szczególności:

- funkcjonowania szkół i placówek oświatowych prowadzonych przez powiat, w tym organizacji pracy jednostek, rekrutacji, arkuszy organizacyjnych oraz zapewnienia kształcenia specjalnego,
- spraw związanych z nadzorem nad działalnością szkół i placówek w zakresie administracyjno-finansowym,
- kwestii związanych z awansem zawodowym nauczycieli, oceną pracy oraz powierzaniem stanowisk kierowniczych,
- zasad przyznawania stypendiów oraz nagród,
- funkcjonowania instytucji kultury, organizacji wydarzeń kulturalnych o zasięgu powiatowym oraz spraw związanych z dotacjami,
- współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz realizacji zadań publicznych,
- spraw z zakresu sportu i rekreacji, w tym ewidencji klubów sportowych oraz organizacji wydarzeń sportowych.

Część zgłoszeń miała charakter informacyjny i dotyczyła wyjaśnienia obowiązujących procedur, kompetencji organu prowadzącego lub zasad finansowania jednostek. Żadne ze zgłoszeń nie wymagało sporządzenia protokołu przyjęcia skargi lub wniosku. Nie zgłoszono również uwag ani wniosków dotyczących sposobu organizacji dyżurów lub jakości obsługi interesantów.

Karolina Kwiatkowska – Cwojdrak¹⁷

Najczęściej zgłaszane sprawy dotyczyły:

- uzyskiwania wypisów i wyrysów z ewidencji gruntów i budynków,
- wyjaśnień dotyczących przebiegu granic działek oraz rozbieżności w danych ewidencyjnych,
- procedur podziału i scalenia nieruchomości,
- aktualizacji danych w ewidencji gruntów i budynków,
- dostępu do materiałów państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

Wnioski lub propozycje usprawnień pracy:

- dalszy rozwój i promocja elektronicznych form obsługi interesantów (portal mapowy, e-usługi), w celu zmniejszenia liczby wizyt osobistych i skrócenia czasu obsługi,
- doprecyzowanie instrukcji składania wniosków o wypisy i wyrysy oraz ich aktualizację,
- kontynuowanie działań informacyjnych i bezpośrednich konsultacji z obywatelami w godzinach przyjęć.

¹⁶ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 16.02.2026 r. znak OKT-III.1.2026

¹⁷ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 31.01.2025 r. znak G-II.6640.2.2025

*Tadeusz Bieniek*¹⁸

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 czasową i stałą pojazdów, wydawaniem tablic rejestracyjnych, zbyciem pojazdu oraz zmian danych w dowodzie rejestracyjnym, wyrejestrowanie pojazdów, wydawaniem prawa jazdy, profilu kandydata na kierowcę, profil kierowcy zawodowego, skierowania na badania lekarskie, psychologiczne i egzamin kontrolny sprawdzający kierowców naruszających przepisy ruchu drogowego cofanie uprawnień do kierowania pojazdami. Wydawanie i cofanie uprawnień instruktorowi nauki jazdy, diagnostom, nadzór nad działalnością ośrodków szkolenia kierowców i stacji kontroli pojazdów. Udzielania licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób i rzeczy, wydawanie zezwoleń na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego, zgłoszenia przewozów drogowych na potrzeby własne, udzielania licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób samochodem osobowym, udzielania licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą, udzielanie licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy, udzielenie zezwoleń na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowy, udzielanie zaświadczeń na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego, wydawania zezwoleń kategorii I i II na przejazd pojazdów nienormatywnych, zatwierdzanie stałych i czasowych organizacji ruchu na drogach gminnych i powiatowych, opiniowanie czasowych i stałych organizacji ruchu na drogach wojewódzki i krajowych.

Monika Grzyb

Brak udzielenia odpowiedzi.

Jacek Wiatrowski

Brak udzielenia odpowiedzi.

Szymon Heba

Brak udzielenia odpowiedzi.

¹⁸ Treść przytoczona zgodnie z informacją z dnia 31.01.2025 r. znak KM-III.0643.1.2025

Robert Bednarczyk

Brak udzielenia odpowiedzi.

Podsumowanie

Problematyka poruszana przez interesantów w 2025 r. nie uległa istotnym zmianom w porównaniu z latami ubiegłymi. Analiza informacji przekazanych przez kierowników komórek organizacyjnych starostwa oraz jednostek organizacyjnych powiatu wskazuje, że główne zgłoszenia dotyczyły:

- niezadowolenia z rozstrzygnięć administracyjnych,
- nieaktualnych informacji zamieszczonych na stronach internetowych,
- braku gotowych formularzy lub trudności w ich odnalezieniu,
- spraw o charakterze organizacyjnym, w tym zasad przyjęć i terminów realizacji spraw.

Urząd oraz jednostki organizacyjne podejmowały działania mające na celu bieżące wyjaśnianie zgłaszanych kwestii oraz usprawnienie obsługi mieszkańców.

W 2025 r. odnotowano wyraźny postęp w zakresie wdrażania doręczeń elektronicznych. Większość jednostek organizacyjnych powiatu skutecznie wdrożyła system e-Doręczeń. Działania te należy ocenić pozytywnie, zwłaszcza w kontekście planowanego obowiązku stosowania systemów klasy EZD od 1 stycznia 2028 r.

Liczba jednostek, które wdrażają system klasy EZD, w szczególności EZD RP jako rozwiązanie docelowe, systematycznie wzrasta. Również w tut. Starostwie identyfikowana jest potrzeba zmiany obecnie stosowanego systemu EZD PUW na system EZD RP jako rozwiązanie docelowe. Decyzja w tym zakresie pozostaje w kompetencji kierownictwa jednostki.

Zasadność jak najszybszego przejścia na system EZD RP wynika w szczególności z następujących aspektów:

- zapewnienia pełnej kompatybilności z wdrażanymi i planowanymi systemami dziedzinowymi, w tym Krajowym Systemem e-Faktur (KSeF), a w przyszłości również z rejestrem umów oraz innymi centralnymi rejestrami,
- ujednolicenia obiegu dokumentów w administracji publicznej oraz zwiększenia interoperacyjności systemów teleinformatycznych,
- zwiększenia poziomu bezpieczeństwa informacji oraz standaryzacji procesów kancelaryjnych,
- usprawnienia archiwizacji, wyszukiwania i udostępniania informacji publicznej,
- ograniczenia ryzyka błędów wynikających z ręcznego przetwarzania danych i wielokrotnego wprowadzania tych samych informacji w różnych systemach.

Należy podkreślić, że rozwój systemów klasy EZD ma również bezpośredni wpływ na ograniczenie liczby skarg i wniosków kierowanych do urzędu. Automatyzacja obiegu dokumentów, integracja z systemami finansowo-księgowymi (KSeF) oraz możliwość generowania i publikowania

ustrukturyzowanych informacji w Biuletynie Informacji Publicznej mogą w istotny sposób zwiększyć zakres i aktualność informacji udostępnianych mieszkańcom.

Szersza, aktualna i łatwo dostępna informacja publiczna – w szczególności w zakresie zawieranych umów, wydatkowania środków publicznych, prowadzonych postępowań oraz organizacji pracy – może ograniczyć potrzebę kierowania zapytań, wniosków i skarg wynikających z braku wiedzy lub trudności w dostępie do danych.

W konsekwencji wdrożenie systemu EZD RP należy postrzegać nie tylko jako realizację obowiązku ustawowego, lecz jako element budowy nowoczesnej, transparentnej i zintegrowanej administracji, której funkcjonowanie sprzyja ograniczaniu nieporozumień oraz wzmacnia zaufanie mieszkańców do organów powiatu.

Upowszechnienie e-Doręczeń przyczynia się do zwiększenia przejrzystości, skrócenia czasu obiegu dokumentów oraz ujednolicenia procesów administracyjnych, co pośrednio wpływa również na sprawniejsze rozpatrywanie skarg i wniosków.

W ramach przeprowadzonej analizy:

- 16 jednostek uzyskało ocenę pozytywną;
- 1 jednostka (obsługująca 6 odrębnych placówek) uzyskała ocenę pozytywną z uwagami;
- 3 jednostki uzyskały ocenę negatywną.

Oceny negatywne dotyczyły przede wszystkim:

- braku wykazania organizacji przyjęć interesantów zgodnie z art. 253 k.p.a.;
- niekompletności przekazywanych informacji;
- niespójności danych pomiędzy treścią pisma a informacjami publikowanymi na stronie internetowej.

Zgodnie z art. 259 § 3 k.p.a., organy administracji powinny dążyć do usuwania przyczyn skarg oraz pełnego wykorzystywania wniosków w celu doskonalenia działalności.

W związku z powyższym rekomenduje się:

- każdorazowe wykazywanie w informacji rocznej konkretnych dni i godzin przyjęć interesantów, w tym co najmniej jednego terminu po godzinach pracy,
- zapewnienie spójności informacji przekazywanych w pismach oraz publikowanych w Biuletynie Informacji Publicznej,
- systematyczną aktualizację stron internetowych starostwa i jednostek, w szczególności w zakresie:
 - o zasad przyjmowania skarg i wniosków,
 - o harmonogramów przyjęć,
 - o formularzy i wzorów dokumentów;
- dalsze przygotowanie organizacyjne jednostek do wdrożenia systemów klasy EZD,
- prowadzenie działań informacyjnych wobec mieszkańców w zakresie kompetencji powiatu oraz odrębności zadań gmin i innych organów.

Od 2021 r., w odpowiedzi na powtarzające się informacje o braku odnotowanych skarg i wniosków, zaplanowano cykliczne kontrole weryfikujące prawidłowość realizacji obowiązków ustawowych oraz

rzetelność przekazywanych danych. Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich przeprowadził kolejne kontrole, w wyniku których sformułowano zalecenia pokontrolne zmierzające do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

Wpływające do urzędu skargi i wnioski traktowane są jako istotne źródło informacji o funkcjonowaniu administracji. Każdorazowo, przed udzieleniem odpowiedzi, zbierane są wyjaśnienia od właściwych wydziałów i kierowników jednostek, a w uzasadnionych przypadkach podejmowane są czynności kontrolne.

Organizacja przyjęć obywateli opiera się w dużej mierze na pracy sekretariatów, które koordynują terminy spotkań i czuwają nad prawidłowym dokumentowaniem zgłoszeń. W Starostwie kwestie zgłaszane przez mieszkańców omawiane są ze Starostą, Wicestarostą oraz Sekretarzem, co pozwala na przekazywanie wniosków do właściwych komórek merytorycznych.

Dokument został sporządzony na podstawie informacji przekazanych przez kierowników komórek organizacyjnych starostwa oraz jednostek organizacyjnych powiatu. Nie wszystkie dane zostały przekazane w wymaganym zakresie, co odnotowano w treści analizy.

Po podpisaniu dokument przekazano do organu wykonawczego powiatu oraz kierowników jednostek. Analiza została również udostępniona w Biuletynie Informacji Publicznej.

Przypomina się o obowiązku systematycznej aktualizacji stron internetowych, w szczególności w zakresie:

- organizacji przyjęć interesantów,
- informacji o kontrolach,
- posiadanym mieniu,
- wydanych zarządzeniach – zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej.

W toku analizy wskazuje się potrzebę dalszego doskonalenia obsługi interesantów oraz rzetelnej realizacji obowiązków w zakresie skarg i wniosków, w tym systematycznej aktualizacji informacji publicznej. Jednocześnie zasadne jest wzmocnienie roli koordynatorów Zarządu w zakresie nadzoru nad organizacją pracy nadzorowanych komórek i jednostek oraz wspierania ich działań, w szczególności poprzez organizację wspólnych szkoleń i inicjatyw usprawniających, co w warunkach rozwoju elektronicznych form kontaktu z mieszkańcami zwiększa przejrzystość funkcjonowania administracji.

Opracowali, dn. 24.02.2026 r.:

Ewa Masternak

Justyna Zdyb

Sylwia Lenart

W 3 egz.:

- 1 egz. A/a OR-I.0643.1.2026

- 2 egz. starosta

- 3 egz. przewodnicząca rady

Agata Dęb