



ANALIZA

**przyjmowania i załatwiania
skarg i wniosków w roku 2023
przez:**

- Radę Powiatu w Opatowie,
 - Starostę Opatowskiego,
- oraz okresowa ocena podległych jednostek**
-

Spis treści

Wprowadzenie	3
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków	5
Sposób załatwienia/rozpatrzenia skarg i wniosków	7
Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia.....	10
PRZYJĘCIA INTERESANTÓW - charakterystyka ilościowa i tematyczna w sprawach skarg i wniosków	10
Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie	11
Dom Pomocy Społecznej w Czachowie.....	11
Dom Pomocy Społecznej w Sobowie.....	11
Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku.....	11
Dzienny Dom "Senior+" w Stodołach – Koloniach	11
Dzienny Dom „Senior-WIGOR” w Opatowie	12
Klub Senior+ w Ożarowie	12
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza Nr 1 w Opatowie	12
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza typu Specjalistyczno – Terapeutycznego w Opatowie	12
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Nieskurzowie Nowym	12
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Ożarowie	12
Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza w Tartowie	12
Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza typu Specjalistyczno – Terapeutycznego „Mój dom” im. św. Jana Pawła II w Opatowie	12
Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie.....	12
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie.....	13
Powiatowy Środowiskowy Dom Samopomocy typu A, B, C, D w Opatowie	13
Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie	13
Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie.....	13
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka.....	14
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowęsach.....	14
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach.....	14
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie	14
Szpital Świętego Leona w Opatowie sp. z o.o.....	14
Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie	15
Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie	15
Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie	15
Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie	15
Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie	15
Starostwo Powiatowe w Opatowie.....	16

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 2023 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 Nadzoru, a w powiatowych jednostkach organizacyjnych do ich kierowników lub wyznaczonych do tego pracowników.

Wydział Organizacji i Nadzoru między innymi 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 Wydziału Organizacji i Nadzoru 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 jedną z Wydziałem Organizacji i Nadzoru, 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. 775 i 803),

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 powiatowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 107),

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 tuż. 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 na przełomie lipca-sierpnia 2022 r.¹, 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 od:

- 01.01-20.06.2022 r. Agnieszka Łuba – Mendyk, Maciej Wolański, Bogusław Włodarczyk, Wojciech Majcher, Aneta Bławat,
- 21.06-27.06.2022 r. Maciej Wolański, Bogusław Włodarczyk, Wojciech Majcher, Aneta Bławat,
- 28.06-18.07.2022 r. Bogusław Włodarczyk, Wojciech Majcher, Aneta Bławat,
- 19.07-29.08.2022 r. Bogusław Włodarczyk, Wojciech Majcher, Aneta Bławat, Alicja Frejlich,
- 30.08-31.12.2022 r. Wojciech Majcher, Aneta Bławat, Alicja Frejlich.

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 2023.

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

- ✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. przez radę powiatu, jednostki organizacyjne powiatu, starostę,
- ✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. przez kierowników komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Opatowie, a także przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, które miały miejsce w tym samym okresie przez kierownictwo i pracowników urzędu,
- ✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 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, 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

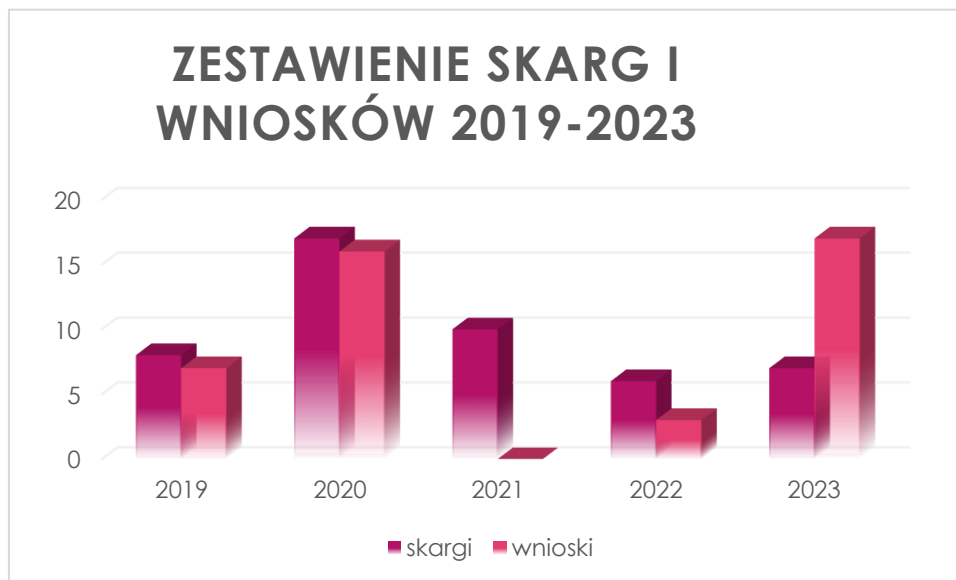
W okresie sprawozdawczym tj. w 2023 r. do:

- a) Starostwa Powiatowego w Opatowie **wpłynęła 1 skarga** (1 zasadna),
- b) Rady Powiatu w Opatowie **wpłynęła 1 skarga** (pozostawiona bez rozpatrzenia z uwagi na niespełnienie wymogów formalnych) oraz 4 **wnioski** (3 przesłano według właściwości, 1 uznano za zasadny),
- c) jednostek organizacyjnych powiatu **wpłynęło 5 skarg** (5 bezzasadnych) i **13 wniosków** (6 zasadnych i 7 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 7 skarg rozpatrzono, w tym uznając 1 za zasadną, 5 za bezzasadną, a 1 pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na nie spełnienie wymogów formalnych. W przypadku wniosków w okresie sprawozdawczym było ich 17, w tym 7 uznano za zasadne, 7 za bezzasadne i 3 przekazano według właściwości do odpowiedniego organu.

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



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 nieznanomości 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 poszczególne jednostki 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 2023 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

a) działalności starostwa, jednostek organizacyjnych powiatu - 10

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 dostępu do świadczenia opieki zdrowotnej oraz jakości udzielanych świadczeń medycznych, jak też organizacji pracy poszczególnych komórek organizacyjnych. Zgłaszane były też wnioski w zakresie organizacji pracy, w zakresie bezpośredniej obsługi interesantów. 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 - 12

Dużym zainteresowaniem są sprawy publicznego transportu zbiorowego, związane z likwidacją tzw. „białych plam” na terenie powiatu. Stąd też wiele wniosków 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 zadanie jako własne gminy nie powiatu, czy powiatowych jednostek organizacyjnych. Na gminie spoczywa obowiązek zapewnienia dowozu uczniów do szkół. Jest to obowiązkowe zadanie własne gminy. Dowóz ten gmina może realizować samodzielnie albo poprzez zwrot kosztów dowozu, jeżeli dowożenie zapewniają rodzice.

c) inne – 2

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.

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 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.

I ETAP – „WSTĘPNY”

Wpływ pisma



Kwalifikacja pisma jako skargi/wniosku; rejestracja w rejestrze



Przekazanie pisma przez Przewodniczącą 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 przekaże 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).

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.

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 17 stycznia 2024 r., znak OR-I.0643.1.2024, z prośbą o przedstawienie stosownej informacji do 31.01.2024 r. Na 27 jednostek, odzew nie uzyskaliśmy tylko od jednej (Klub Senior+ w Ożarowie) i 8 jednostek (COP w Opatowie + 6 POW-ów, które nadzoruje, SOSW w Sulejowie) wskazało niewypełnianie obowiązku wynikającego z art. 253 kpa. Jest to zatrważające, tym bardziej że jedna z tych jednostek przeszła już kontrolę problemową naszego wydziału i powinna być wyczulona na przepis kodeksowy związany z zapewnieniem realizacji ustawowych obowiązków.

Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.1.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Dom Pomocy Społecznej w Czachowie

Odpowiedź udzielono 26.01.2024 r., znak AK.035.8.2024 wskazując, iż w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 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.

Dom Pomocy Społecznej w Sobowie

Odpowiedź udzielono 29.01.2024 r., znak DA.050.1.2024 – 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 wnioski 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.

Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku

Odpowiedź udzielono 22.01.2024 r., znak DPS.050.3.2024 – przekazano również informację z działalności warsztatów terapii zajęciowej Nr 1 i Nr 2 w Opatowie – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. Wskazano, iż w jednostce interesanci przyjmowani są przez dyrektora w każdy roboczy wtorek w godzinach 10.00-13.00, kierownicy przyjmowali tego samego dnia w godzinach 10.00-15.00. Natomiast pracownicy w każdy dzień w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmują w środy w godzinach 15.00-16.00. W ramach ww. przyjęć poruszane były zagadnienia związane z zadaniami statutowymi jednostki i terminowości ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Dzienny Dom "Senior+" w Stodolach – Koloniach

Odpowiedź udzielono 30.01.2024 r., znak DD.K.070.3.2024.AZ – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. Kierownik wskazał, iż w ramach skarg i wniosków przyjmuje interesantów w każdy roboczy wtorek w godzinach od 8.00 do 11.00.

W sprawozdawczym okresie nie wpłynęła do jednostki żadna skarga, ani wniosek, nie wystąpiła również sytuacja, aby przyjęcie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Nie wskazano w przedłożonej informacji wypełniania obowiązku z art. 253 §3 kpa.

Dzienny Dom „Senior-WIGOR” w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak DD.K.070.3.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również kierownik nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 KPA.

Klub Senior+ w Ożarowie

Brak odpowiedzi.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza Nr 1 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.2.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza typu Specjalistyczno – Terapeutycznego w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.5.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Nieskurzowie Nowym

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.3.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Ożarowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.4.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza w Tarłowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.7.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza typu Specjalistyczno – Terapeutycznego „Mój dom” im. św. Jana Pawła II w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak COP.D.05.6.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również dyrektor nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie

Odpowiedź udzielono 23.01.2024 r., znak PCK.21.2024 - 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 zadania statutowymi jednostki i terminowości ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie

Odpowiedź udzielono 30.01.2024 r., znak PCPR.IV.051.1.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce interesanci przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godzinach 9.00 - 15.00 przez Kierownika PCPR w Opatowie, natomiast pracownicy przyjmują w każdy roboczy dzień w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczony pracownik przyjmował w robocze poniedziałki w godz. 15.30-16.00. 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.

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

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak: brak nadania znaku sprawy – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce interesanci są przyjmowani w każdy roboczy wtorek w godzinach od 9.00 do 13.00, natomiast pracownicy w każdy dzień w godzinach pracy jednostki. W ramach ww. dnia poruszane były zagadnienia związane z zadaniami statutowymi jednostki i terminowości ich załatwiania. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Nie wskazano w przedłożonej informacji wypełniania obowiązku z art. 253 §3 kpa.

Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak OA.071-7/GG/24 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto, że do jednostki wpłynęła 1 skarga, którą uznano za bezzasadną. Przedmiotem jej były działania pracownika urzędu. Dyrektor poinformował, iż w jednostce interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez niego 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.

Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak PZT.2011.6.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto, że do jednostki wpłynęło 12 wniosków, które uznano za zasadne – 6 i kolejne 6 za niezasadne. Wszystkie rozpatrzono w ustawowych terminach. Rozpoznawane sprawy dotyczyły organizacji pracy jednostki, modyfikacji istniejących lub utworzenia nowych linii komunikacyjnych. PZT korzysta z dopłat do publicznego transportu zbiorowego, tak aby zniknęły tzw. „białe plamy” na terenie powiatu, podejmuje wszelkie działania, aby zapewnić mieszkańcom powiatu dostęp do transportu publicznego. Realizując to zadanie musi również spełnić przesłankę ekonomiczności linii komunikacyjnej, biorąc ten aspekt pod uwagę nie zawsze możliwe jest pozytywne rozpatrzenie wniosku o zmianę organizacji obecnych linii. Podkreśleniu wymaga również fakt, iż celem statutowym samorządowego zakładu budżetowego nie jest realizacja zadań gminny, w miarę możliwości taboru samochodowego wspieramy te działania. Często jednostka otrzymuje postulaty o zorganizowanie/zapewnienie dowozu dzieci do szkół podstawowych, jest to obligatoryjne zadanie własne gminy. Dowóz ten gmina może realizować samodzielnie albo poprzez zwrot kosztów dowozu, jeżeli dowożenie zapewniają rodzice. Ponadto kierownik wskazał, iż w jednostce interesanci przyjmowani są w każdy dzień pracy zakładu od 7:30 – 15:30 jako kierownik przyjmuje we wtorki w godz. 10-12.00, Po godzinach pracy jednostki

wyznaczeni pracownicy przyjmowali w środy w godz. 15.30-16.30. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z organizacją pracy jednostki. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak SOSW.051.1.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. W jednostce przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godzinach 9-13.00, kierownicy przyjmowali tego samego dnia w godzinach 10-15.00, natomiast pracownicy w każdy dzień w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy jednostki wyznaczeni pracownicy przyjmowali w środy w godzinach 15.30 - 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.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowie

Odpowiedź udzielono 22.01.2024 r., znak SOSW.051.1.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”. Jednakże pani dyrektor wskazała, iż obywatele przyjmowani są w każdy roboczy wtorek w godzinach od 10.00 do 13.00. Natomiast pracownicy w każdy dzień roboczy w godzinach od 8.00 do 15.00.

Nie wskazano w przedłożonej informacji wypełniania obowiązku z art. 253 §3 kpa.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach

Odpowiedź udzielono 26.01.2024 r., znak SOSW.050.1.2024 – 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 w przedłożonej informacji wypełniania obowiązku z art. 253 §3 kpa.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak SOSW-053.1.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto „nie dotyczy”, jak również kierownik nie wskazał wypełniania obowiązku wynikającego z art. 253 kpa.

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

Odpowiedź udzielono 19.01.2024 r., znak SL-144-2023 – spółka wskazała, że obywatele przyjmowani są przez Prezesa Zarządu dwa dni w tygodniu:

- w każdy roboczy wtorek w godzinach od godz. 9.00 do godz. 10.00

- w każdy roboczy czwartek od godz. 15.00 do godz. 16.00.

Jako placówka medyczna są otwarci w razie zaistnienia takiej konieczności istnieje możliwość umówienia indywidualnego spotkania z Prezesem Zarządu w innym terminie. Wyznaczeni pracownicy administracyjni przyjmują interesantów w każdy dzień pracy w godzinach od 7.00 do 15.00. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z działalnością jednostki, w szczególności z zakresu udzielania świadczeń zdrowotnych. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.

Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak PF.01.12.2024 – 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.

Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie

Odpowiedź udzielono 26.01.2024 r., znak OR-I.052.1.2024 – 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 urzędowania Zespołu 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 przyjmowali we wtorek w godz. 15.30-15.45. 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.

Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 31.01.2024 r., znak ZS1.S.050.1.2024 – 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 w przedłożonej informacji wypełniania obowiązku z art. 253 §3 kpa.

Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 29.01.2024 r., znak ZSNR2.A.1.2024 – w rubrykach w zakresie ilości przyjętych skarg i wniosków ujęto stan zerowy i „nie dotyczy”. W Zespole Szkół Nr 2 w Opatowie interesanci przyjmowani są w każdą roboczą środę w godzinach 9.00-14.30, natomiast pracownicy w każdy dzień w godzinach pracy jednostki. Po godzinach pracy, wyznaczeni pracownicy przyjmują interesantów w każdy wtorek roboczy w godzinach od 15.00 do 16.00.

Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie

Odpowiedź udzielono 25.01.2024 r., znak ZS.05.1.2024 – 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.

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 23 komórek organizacyjnych starostwa, z czego 13 udzieliło odpowiedzi, a 8 nie, 2 stanowiska pozostają nieobsadzone zatem i tutaj nie posiadamy informacji (stanowisko ds. obsługi prasowej i pełnomocnik ds. zgłoszeń). Szczegółowa analiza kierowników zaprezentowana jest poniżej.

Wydział Organizacji i Nadzoru

W 2023 roku odnotowano 202 przyjęć interesantów przez starostę i wicestarostę.⁴ W 80% przyjęcia dotyczyły działalności Starostwa Powiatowego w Opatowie i jego zadań ustawowych. Ponadto poruszany zakres spraw wiązał się z funkcjonowaniem jednostek organizacyjnych powiatu, możliwości podjęcia zatrudniania w urzędzie, utworzenia nowych linii komunikacyjnych, zadań inwestycyjnych realizowanych na terenie powiatu nie przez powiat (obwodnica), czy pozyskania wsparcia z Funduszu Pracy na działalność gospodarczą. 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 2023 r. pisemnie złożyli 18 interpelacji⁵. Gros z nich dotyczyła spraw związanych z remontami dróg powiatowych, niebezpiecznych miejsc, których nie oznakowano (9), kwestii spraw organizacyjnych związanych z działalnością jednostek, placówek powiatowych, w tym działań podejmowanych przez dyrektorów (6), zakresu związanego z realizacją zadań Starostwa Powiatowego w Opatowie (2) oraz wsparcia dla rolnictwa (1).

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

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 inspektora ds. obsługi sekretariatu panią Małgorzatę Simlę

⁵ Pisemnie zgłoszone przez: 5-B.Włodarczyk, 5-W.Słowik, 4-B.Kasińska, 2-W.Rodek, 2-T.Świątek

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.

Dział Prawny

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów radca prawny pani E. Płatek – Kosior wskazała, iż nie odnotowała w zakresie powierzonych czynności wpływu skarg i wniosków. Obywatele byli zainteresowani udzielaniem im nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, toteż każdorazowo kierowała ich do punktów prowadzonych w ramach zadania zleconego realizowanego przez powiat jako zadanie administracji rządowej. W razie pytań z zakresu koordynowanych działań wynikających z przydziału czynności, wskazywano przepisy regulujące przedmiotowe kwestie. Wszystkie kwestie poruszane przez mieszkańców w ramach przyjęć interesantów każdorazowo były zgłaszane do kierowników komórek merytorycznych i Sekretarza Powiatu, celem zaniechania w przyszłości ich występowania.⁶

Odpowiedzi w tym zakresie nie udzieliła adwokat pani A. Piątkowska.

Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska

W sprawozdawczym okresie w ramach cotygodniowego ustawowego obowiązku przyjęć obywateli w roku 2023 nie zgłosił się żaden interesant w sprawie złożenia skargi lub wniosku oraz żaden obywatel w sprawie zadań realizowanych przez Wydział.⁷

W pozostałych rubrykach formularza kierownik wpisał „brak”.

Wydział Budownictwa i Architektury

Kierownik komórki wskazał, iż w ramach dni przyjęć interesantów pełnione były dyżury zarówno przeze niego, jak i przez pracowników Wydziału. W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów w wyznaczonych dniach, kierownik odnotował przyjęcia jedynie w zakresie wyjaśniania kwestii związanych z Prawem budowlanym, prośbami o wyjaśnienie procedur administracyjnych jakie obowiązują Wydział. Zarzuty jakie interesanci kierowali podczas spotkań wynikały przede wszystkim z posiadanych nieprecyzyjnych informacji dotyczących czasu oczekiwania na rozstrzygnięcie prowadzonych postępowań administracyjnych, mimo że sprawy załatwiane w Wydziale są zgodne z przepisami kap i terminami zawartymi w Prawie budowlanym. Pracownicy odnotowali zwiększoną liczbę niedoprecyzowanych informacji zawartych na stronach internetowych i newsach w mediach wskazujących na zwolnienia, względnie jakiś ułatwień dla obywateli, a jednak w komórce dowiadywali się, że zapisy Prawa budowlanego nie obejmują wszystkich inwestycji planowanych przez obywateli. W większości wskazywano, iż czas oczekiwania powinien trwać kilka dni, co jest niemożliwe z punktu zapisów ustawowych. W ramach prowadzonych przyjęć nie przejęto do protokołu żadnej skargi ani wniosku.⁸

⁶ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 22.01.2024 r. znak P.0643.1.2024 przedłożonego przez prawnika r.pr. Ewelinę Płatek – Kosior

⁷ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 30.01.2024 r. znak ROŚ-I.0643.1.2024 przedłożonego przez kierownika panią Justynę Rajca

⁸ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 30.01.2024 r. znak B.I.6740.2.2024 przedłożonego przez kierownika panią Annę Kiszka

Wydział Gospodarki Nieruchomościami

Kierownik wydziału wskazał, że w okresie sprawozdawczym w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami w związku z wykonywanymi zadaniami odnotowano przyjęcia interesantów w sprawach indywidualnych dotyczących zagadnień:

- wyłączeń gruntów rolnych z produkcji rolniczej,
- postępowania uzgadniania projektów decyzji o warunkach zabudowy w zakresie ochrony gruntów rolnych,
- uzyskania informacji odnośnie możliwości i procedury nabycia nieruchomości Skarbu Państwa,
- możliwości wydzierżawienia nieruchomości Skarbu Państwa,
- postępowań dotyczących ograniczenia sposobu korzystania z nieruchomości, a także pozyskania informacji w zakresie odszkodowania za przejęcie nieruchomości pod inwestycje drogowe,
- opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa oraz przekształceń prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości,
- zapytań dotyczących wynajmu pomieszczeń biurowych w odniesieniu do nieruchomości budynkowych będących własnością Powiatu Opatowskiego,
- procedur administracyjnych związanych z toczącymi się postępowaniami.

Ponadto w komórce przyjmowano obywateli w terminach wskazanych w zarządzeniu starosty. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z wykonywanymi zadaniami jakie realizuje komórka, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie, w szczególności terminowości ich załatwiania. Większość przeprowadzonych przyjęć dot. uzyskania informacji odnośnie wyłączeń gruntów rolnych z produkcji rolniczej, czy uzgadniania projektów decyzji o warunkach zabudowy w zakresie ochrony gruntów rolnych. Komórka odnotowała pojedyncze przyjęcia interesantów oraz rozmowy telefoniczne w sprawie uzyskania informacji odnośnie możliwości i procedury nabycia nieruchomości Skarbu Państwa, oddania nieruchomości Skarbu Państwa w użytkowanie wieczyste lub możliwości wydzierżawienia nieruchomości Skarbu Państwa. Udzielano informacji w zakresie postępowań dotyczących ograniczenia sposobu korzystania z nieruchomości, a także w zakresie odszkodowania za przejęcie nieruchomości pod inwestycje drogowe, opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa oraz przekształceń prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości. Szereg udzielonych informacji w zakresie zapytań dotyczył zasad wynajmu pomieszczeń biurowych w budynkach będących własnością Powiatu Opatowskiego. Przyjmowani w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami interesanci lub osoby dzwoniące w większości chciały uzyskać informacje dotyczące procedur administracyjnych związanych z poszczególnymi sprawami. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania do protokołu skargi lub wniosku.⁹

Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności

Przewodniczący zespołu wskazał, iż obywatele byli przyjmowani w terminach wskazanych w zarządzeniu starosty. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia, które mają związek ze składaniem wniosków o wydanie orzeczenia o ponowne ustalenie niepełnosprawności lub

⁹ Akapit opracowany na podstawie pism z dnia 29.01.2023 r. znak GN-I.6811.1.5.2024 przedłożonych przez kierownika pana Rajmunda Bańcera

stopnia niepełnosprawności wcześniej niż 30 dni przed upływem ważności posiadanego orzeczenia. Realizując wnioski ze spotkań w ramach usprawnienia działań Zespołu, zamieszczono na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej szeroką informację w zakresie wymogu wprowadzonego § 15 ust.1 rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności. Dodatkowo zamieszczono nr tel. pod którym osoby zainteresowane mogą się kontaktować oraz jakie należy dołączyć dokumenty. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania protokołu skargi lub wniosku¹⁰.

Samodzielne stanowisko ds. kadrowych

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.¹¹

Sekretarz

Na stanowisku Sekretarza Powiatu realizowany był obowiązek przyjęć obywateli w każdy wtorek, w godz. 9.00 - 14.00. W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.¹²

Wydział Zarządzania Kryzysowego

W Wydziale Zarządzania Kryzysowego byli przyjmowani obywatele w terminach wskazanych w zarządzeniu. W ramach ww. dni poruszane były zagadnienia związane z zadaniami jakie realizuje Wydział, a określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Opatowie. Dotrzymano terminowości ich załatwiania i żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą spisania protokołu skargi lub wniosku.¹³

Koordinator ds. dostępności

Na samodzielnym stanowisku - przyjmowano obywateli w terminach wskazanych w zarządzeniu starosty opatowskiego. 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 załatwienia. Żadne przyjęcie nie zakończyło się potrzebą pisania do protokołu skargi lub wniosku.¹⁴

Wydział Finansowy

Skarbnik powiatu jako kierownik Wydziału Finansowego wskazał, iż w ramach cotygodniowego ustawowego obowiązku przyjęć obywateli w roku 2023, do komórki nie wpłynęła żadna skarga, czy też wniosek na piśmie lub złożony do protokołu ustnie. W okresie sprawozdawczym zarówno jako kierownik, jak i pracownicy przyjmowali interesantów, których sprawy poruszane dotyczyły bieżących postępowań prowadzonych przez wydział. Jednakże nie przyjęto żadnego interesanta, który skierowałby skargę lub wniosek.¹⁵

¹⁰ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 24.01.2024 r. znak PZO-II.0643.3.2024 przedłożonego przez przewodniczącego pana Adama Dragan

¹¹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 19.01.2024 r. znak KD.0643.1.2024 przedłożonego przez inspektora panią Dorotę Kamińską na stanowisku samodzielne stanowisko ds. kadrowych

¹² Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 19.01.2024 r. znak S.0643.1.2024 przedłożonego przez sekretarza pana Paweł Sadrak

¹³ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2024 r. znak ZK-I.0643.1.2024 przedłożonego przez kierownika Wydziału Zarządzania Kryzysowego pana Artura Kargulewicza

¹⁴ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2024 r. znak D-I.0641.1.2024 przedłożonego przez koordynatora ds. dostępności pana Kamila Wiatrowskiego

¹⁵ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2024 r. znak FN-II.0643.1.2024 przedłożonego przez skarbnika powiatu panią Zofię Rusak

Wydział Inwestycji i Rozwoju Powiatu

W ramach przyjęć interesantów WI nie zgłosili się klienci, nie zgłoszona także skarg i wniosków. W związku z nie wpłynięciem skarg i wniosków w zakresie nieprawidłowości w tym zakresie komórka WI nie ma odniseinia jak usprawić tą działalność.¹⁶

Wydział Administracyjno - Gospodarczy

Kierownik wydziału poinformował, 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 udostępnieniem namiotów, co pomaga szybko i skutecznie w finalizowaniu spraw przez interesantów. W ramach cotygodniowego ustawowego obowiązku przyjęć obywateli w roku 2023 kierownik pełnił dyżur oraz pracownicy w godzinach pracy zgodnie z treścią zarządzenia starosty. Żadne przyjęcie nie wymagało spisania protokołu z przyjęcia skargi lub wnioski. Poruszane zagadnienia czy zgłaszane sprawy były wyjaśniane bez zbędnej zwłoki. Nie odnotowano potrzeby podejmowania innych działań związanych z usprawnianiem działalności urzędu czy komórki.¹⁷

Zespół ds. Audytu Wewnętrznego

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.¹⁸

Wydział Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki

Brak odpowiedzi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Brak odpowiedzi.

Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg

Brak odpowiedzi.

Wydział Geodezji i Kartografii

Brak odpowiedzi.

Służba BHP

Brak odpowiedzi.

Inspektor Ochrony Danych

Brak odpowiedzi.

Podsumowanie

Problematyka poruszana przez interesantów nie uległa zmianie w stosunku do poprzednich analiz i przedłożonych informacji od kierowników komórek organizacyjnych starostwa czy jednostek organizacyjnych powiatu. Przedmiotem znacznej liczby osobistych rozmów związany był z niesatysfakcjonujących dla interesantów rozstrzygnięć administracyjnych, nieaktualnych danych

¹⁶ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2024 r. znak WI-I.2011.1.2024 przedłożonego przez kierownika Wydziału Inwestycji i Rozwoju Powiatu panią Anitę Tutak - Skórką

¹⁷ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 31.01.2024 r. znak AG-I.0643.1.2024 przedłożonego przez kierownika Wydziału Administracyjno – Gospodarczego pana Konrada Mendyka

¹⁸ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 23.01.2024 r. znak AW.0643.1.2024 przedłożonego przez inspektora pana Jacka Wiatrowskiego audytora w Zespole ds. Audytu Wewnętrznego

na stronach internetowych czy braku gotowych druków w konkretnych sprawach. W bieżącym roku podczas analizy złożonych dokumentów zwłaszcza przez kierowników jednostek organizacyjnych powiatu, zauważalnym jest niestety, iż nie wszystkie jednostki stosują jednolity rzeczowy wykaz akt, w tym instrukcję kancelaryjną, w pełni poprawnie lub w ogóle. Dlatego też apeluje się do kierowników jednostek organizacyjnych o zwrócenie szczególnej uwagi na przestrzeganie przez podległych pracowników przepisów kancelaryjnych i archiwizacyjnych. Bowiem klasyfikowanie i kwalifikowanie materiałów archiwalnych i dokumentacji niearchiwalnej, w każdej jednostce winno zezwalać na odnalezienie dokumentacji w każdej chwili bez względu czy pracownik ją wytwarzający jest obecny czy nieobecny w pracy. Pamiętajmy, że odpowiedzialność karną mogą ponosić osoby, które w strukturze samorządowej jednostki organizacyjnej zajmują się gromadzeniem, ewidencjonowaniem i przechowywaniem archiwaliów. Dotyczyć to może np. urzędnika prowadzącego teczki rzeczowe akt, archiwistów, kierownika archiwum zakładowego itd.

Zgodnie z art. 259 § 3 kpa w wyniku przeprowadzonych kontroli oraz ocen organy winny dążyć do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków w celu polepszenia działalności poszczególnych organów.

Dodatkowo zaleca się zbadanie poprawności realizacji obowiązku określonego w art. 253 kpa, w tym w szczególności §3 tej jednostki redakcyjnej, aby uniknąć w przyszłości stwierdzeń o nieprawidłowościach przy realizowanych kontrolach.

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.

W tym też celu podejmowane są corocznie działania ze strony tuł. urzędu związane:

- ✚ ze sporządzeniem okresowych analiz sposobu załatwiania skarg i wniosków czy przyjęć interesantów zarówno przez kierowników komórek organizacyjnych urzędu jak i jednostek organizacyjnych powiatu. Z uwagi, że cyklicznie pojawia się informacja o braku odnotowania przez jednostki skarg i wniosków, począwszy od 2021 r. zaplanowano kontrole, które mają na celu zweryfikowanie poprawności przesyłanych danych oraz realizacji ustawowych obowiązków przez jednostki podległe powiatowi. Przeprowadziliśmy już w kolejnym roku jako Wydział Organizacji i Nadzoru dwie kontrole, gdzie stwierdziliśmy nieprawidłowości i uchybienia. Szczegółowo poczynione ustalenia zostały ujęte w wystąpieniu pokontrolnym,

- ✚ z zamieszczanymi na bieżąco fachowymi i rzetelnymi informacjami na stronach internetowych urzędu, gdzie oprócz podstawowych informacji dotyczących struktury i funkcjonowania urzędu, niektóre komórki zamieściły również informację o dostępnych formularzach w formie elektronicznej. W szybkim i łatwym zdobywaniu informacji pomaga przyjazna wyszukiwarka, menu tematyczne i intuicyjny w obsłudze BIP. Pracownik sekretariatu starostwa umieścił informacje o możliwości przyjęcia w ramach skarg i wniosków przez kierownictwo urzędu, jak również posiada obowiązek przyjmowania protokolarnych ustnych skarg i wniosków zgłaszanych przez klientów¹⁹,
- ✚ z powołaniem koordynatora ds. dostępności w świadczeniu usług przez urząd oraz powiatowe jednostki organizacyjne ze szczególnym uwzględnieniem wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami. Koordynator na bieżąco monitoruje, czy zasady dostępności są przestrzegane, udziela pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami. W okresie sprawozdawczym koordynator dostosował budynek starostwa dla potrzeb osób niepełnosprawnych, co jest zauważalne zaraz po wejściu do obiektu. Spotkało się to z pozytywnymi opiniami mieszkańców.

Analiza została opracowana na podstawie informacji otrzymanych od kierowników jednostek organizacyjnych. Szkoda, że **nie wszystkie dane wpłynęły** od wszystkich jednostek organizacyjnych powiatu czy komórek organizacyjnych starostwa, zgodnie z obowiązkiem ujętym w kodeksie czy to w zarządzeniu, o którym mowa w przepisach ogólnych.

Niniejszy dokument zostaje po podpisaniu przedłożony do organów, które winny dokonać analizy i oceny. Dodatkowo przedłożony zostaje dla Zarządu Powiatu w Opatowie, kierowników komórek organizacyjnych starostwa oraz jednostek organizacyjnych powiatu, instytucji kultury, samorządowego zakładu budżetowego i powiatowej spółki.

Opracowali, dn. 01.02.2024 r.:

Ewa Masternak

Justyna Zdyb

Sylwia Lenart

w 3 egz.:

- 1 egz. A/a OR-I.0643.1.2024
- 2 egz. starosta
- 3 egz. przewodnicząca rady

¹⁹ kliencie - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której instytucja obowiązana świadczy usługi lub dla której wykonuje czynności wchodzące w zakres prowadzonej przez nią działalności.