

# ANALIZA

**przyjmowania i załatwiania**

**skarg i wniosków w roku 2021**

**przez Radę Powiatu w Opatowie, Starostę Opatowskiego,**

**Kierowników jednostek organizacyjnych powiatu,**

**w tym osoby prawne i spółki ze 100% udziałem powiatu,**

**samorządowe zakłady budżetowe**

## Spis treści

Wprowadzenie .....	2
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków .....	4
Sposób załatwienia skarg i wniosków .....	5
Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia .....	5
Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.....	6
Wydział Organizacji i Nadzoru – sekretariat .....	6
Wydział Organizacji i Nadzoru - biuro rady, zarządu i pozostały zakres .....	6
Wydział Budownictwa i Architektury.....	7
Wydział Finansowy.....	7
Wydział Geodezji i Kartografii.....	7
Wydział Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki .....	7
Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności.....	7
Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska.....	7
Zespół ds. Audytu Wewnętrznego .....	7
Dział Prawny.....	7
Wydział Gospodarki Nieruchomościami .....	7
Podsumowanie .....	7

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 2021 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 i 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 między innymi prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających 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 terminowym i właściwym załatwianiem skarg 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.

## **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 2021 r. poz. 735, 1491 i 2052),*

***rozporządzenia Rady Ministrów** z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46),*

***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 2020 r. poz. 920, 1038 i 1834),*

***rozdział 8 „Komisja skarg, wniosków i petycji”** Statutu Powiatu Opatowskiego uchwalonego uchwałą Nr XLIX.39.2018 z dnia 26 września 2018 r. (Dz. Urz. Woj. Św. poz. 3362, z 2019 r. 533, 2030, 3228 oraz z 2020 r. poz. 2038).*

Dodatkowo tutaj wydział 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 w grudniu 2018 r., a jej zadania zostały określone w rozdziale 8 Statutu Powiatu Opatowskiego. W bieżącej analizie po raz pierwszy 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 rozpatrzyć skargi, wniosku lub petycji, jak również nie ma jakichkolwiek władczych kompetencji wobec rady powiatu w tym zakresie. Komisja nie może zatem narzucić radzie powiatu wskazania sposobu rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji – jej zadanie sprowadza się do przedstawienia radzie jego stanowiska. Z ustawy o samorządzie powiatowym wynika bowiem jednoznacznie, że rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji należy do rady powiatu, zatem fakt utworzenia komisji nie przenosi tej prerogatywy organu stanowiącego na jego organ wewnętrzny. W sprawozdawczym okresie ww. komisja odbyła 6 posiedzeń.

Realizując powyższe zadania spoczywające na komórce organizacyjne, analiza obejmuje dwa organy: starostę i radę powiatu. Przeprowadzono szczegółową analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w urzędzie, powiatowych jednostkach organizacyjnych oraz radzie powiatu w roku 2021.

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

- ✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. przez radę powiatu, jednostki organizacyjne powiatu, starostę,

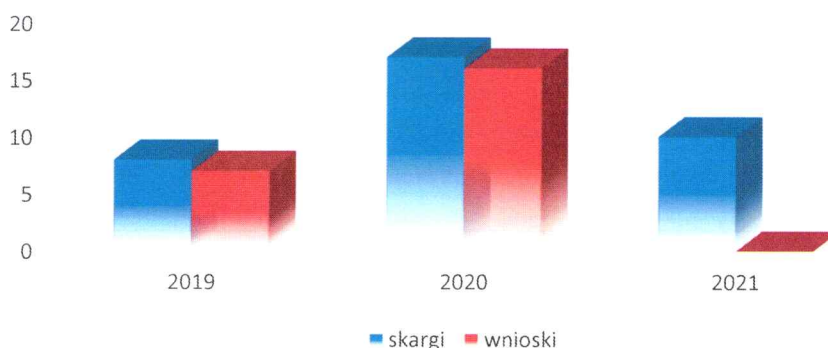
✚ od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. przez kierowników komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Opatowie, a także przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, które miały miejsce w tym samym okresie przez kierownictwo i pracowników urzędu.

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 Kodeksu postępowania administracyjnego, 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 analizowanym okresie do tut. organów wpłynęło 10 skarg i 0 wniosków. 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. Reasumując 7 skarg przekazano według właściwości, a 3 załatwiono, w tym uznając 1 za zasadną, 1 za bezzasadną, a 1 z uwagi na anonimowego wnoszącego pozostawiono bez rozpatrzenia. W 2021 r. do Starostwa Powiatowego w Opatowie **wpłynęło 10 skarg**, które przekazano do załatwienia zgodnie z właściwością innym organom i instytucjom. Rada powiatu **rozpatrzyła 4 skargi** (1 zasadna, 1 bezzasadna, 1 przekazana według właściwości i 1 pozostawiona bez rozpatrzenia). Z przedłożonej analizy wynika, że żaden wniosek dot. ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

## ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW 2019-2021



Analizując zasadność **skarg** 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 nieznajomości obowiązujących uregulowań prawnych, błędnej ich interpretacji, jak również uporczywego dążenia do osiągnięcia założonego przez skarżącego celu niezależnie od obowiązujących w danym zakresie przepisów prawa.

Biorąc powyższe należy stwierdzić, iż w okresie objętym przedmiotową analizą nie odnotowano naruszenia zgodności z prawem materialnym i proceduralnym. Po raz pierwszy od kilku lat żadna z jednostek organizacyjnych, instytucji kultury, samorządowego zakładu budżetowego czy spółki nie odnotowała ani jednej skargi i wnioski w roku sprawozdawczym. Przesłane informacje roczne wykazują zerowy stan.

Problematyka skarg wnoszonych w 2021 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

**a) działalności starostwa, jednostek organizacyjnych powiatu, służb, inspekcji i straży - 2**

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, nieznajomość przepisów prawa i zasad postępowania administracyjnego oraz nieudzielenie odpowiedzi na kierowane do organów pisma. Jedną ze zgłoszonych spraw ujęta statystycznie w tym dziale dotyczyła wzmocnienia praworządności przez organ.

**b) ochrony zdrowia - 2**

Przedmiotem tego rodzaju skarg były zarzuty spowodowane niespełnianą oczekiwań pacjentów działalnością służby zdrowia oraz niewłaściwą opieką i postawą personelu medycznego w szpitalu. Najbardziej nurtujące są kwestie podejścia lekarzy do pacjenta, zwłaszcza w przypadku odnotowania zgonu.

**c) transportu i dróg publicznych - 1**

Sprawy dotyczyły zaspokojenia potrzeb mieszkańców poprzez zorganizowanie linii komunikacyjnych w ramach nowoutworzonego samorządowego zakładu budżetowego, aby mogli udać się do ośrodków zdrowia, poradni specjalistycznych, szkół średnich, pracy czy do innych instytucji publicznych, które siedziby swe mają szczególności w mieście Opatów czy Ożarów.

**e) inne – 4**

Zgłoszone sprawy związane były z działalnością służb, inspekcji szczebla powiatowego, ale organem wyższego rzędu rozpatrujących treści wnoszonych pism są organy wojewódzkie oraz działalności urzędu gminy czy ich wóldarzy, gdzie organem właściwym były rady gmin. Treści skargi związane były bezpośrednio z prowadzonymi zadaniami pracodawcy, którym nie był starosta. Niejednokrotnie negatywna ocena skarżącego dotycząca funkcjonowania systemu wynagradzania pracowników, czy spraw organizacyjnych. Tutejsze organy nie posiadają uprawnień do badania meritum sprawy, w orzecznictwie wskazano, że jeśli skarga nie dotyczyła konkretnego postępowania administracyjnego prowadzonego przez organ i nakierowanego na podjęcie decyzji o przedmiocie uregulowanym w ustawie, lecz zachowania konkretnej osoby, np. sprawującej funkcję, sprawy będące przedmiotem działania są sprawami zleconymi z zakresu administracji rządowej. Ponadto skargi na działania wójta czy gminnych jednostek organizacyjnych, wnioski oraz petycje składane przez obywateli rozpatruje zgodnie z art. 18b ust. 1 ustawy o samorządzie gminnym.

## Sposób załatwienia skarg i wniosków

Przeprowadzona analiza wskazała, że wszystkie skargi i wnioski wpływające 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.

W sprawozdawczym okresie nie odnotowano skarg ani wniosków rozpatrywanych po terminie.

## Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia

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 (art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego),

✚ miesięczny – na rozpatrzenie skargi/wniosku (art. 237 §1 Kodeksu postępowania administracyjnego). 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, z wyjątkiem 1.

## Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

Stosownie do obowiązku nałożonego art. 253 Kodeksu postępowania administracyjnego oraz zgodnie z zasadami ustalonymi w zarządzeniu Nr 20.2013 Starosty Opatowskiego z 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).

### Wydział Organizacji i Nadzoru – sekretariat

W 2021 roku nie odnotowano żadnych przyjęć interesantów przez starostę i wicestarostę.<sup>1</sup>

### Wydział Organizacji i Nadzoru - biuro rady, zarządu i pozostały zakres

W sprawozdawczym okresie dyżury przyjęć interesantów odbywały się zarówno w Opatowie jak i punkcie w Ożarowie<sup>2</sup> 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 2021 r. pisemnie złożyli 8 interpelacji. Gros z nich dotyczyła spraw związanych z remontami dróg powiatowych oraz kwestii spraw organizacyjnych. Każdorazowo pisma kierowane przez radnych i ich odpowiedni 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.<sup>3</sup>

W 2021 roku z uwagi na ograniczenia związane z funkcjonowaniem urzędu, w związku z ogłoszeniem na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii wywołanej zakażeniami wirusem SARS-CoV-2, kontakt z obywatelami odbywał się bardziej telefonicznie. Rozmowy dotyczyły zakresu działania tut. komórki, wskazania, gdzie na stronach internetowych można znaleźć pożądane zagadnienia lub wprowadzenia druków w merytorycznych sprawach.

Dodatkowo Wydział Organizacji i Nadzoru realizując sygnały interesantów oraz mając na względzie bieżącą sytuację epidemiologiczną na terenie kraju i powiatu, wprowadzał obsługę udzielania porad prawnych za pomocą środków porozumienia się na odległość. Wprowadzono w tym celu 3 sposoby komunikacji z punktami, za pomocą telefonu, skrzynki elektronicznej oraz strony Ministerstwa Sprawiedliwości. Istotne w naszych działaniach jest reagowanie na sytuację bieżącą, która zmienia się wraz z kolejnymi fazami epidemii<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Akapit opracowany przez inspektora ds. obsługi sekretariatu panią Joannę Podsiadło

<sup>2</sup> Przyjęcia odbywają się w każdy roboczy wtorek od 11.30 do 13.30, pok. Nr 4, Urząd Miejski w Ożarowie

<sup>3</sup> Akapit opracowany przez pracowników biura rady i zarządu: panią Sylwię Zakrzewską i Justynę Zdyb

<sup>4</sup> Akapit opracowany przez inspektora ds. obsługi sekretariatu panią Joannę Podsiadło

## Wydział Budownictwa i Architektury

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>5</sup>

## Wydział Finansowy

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>6</sup>

## Wydział Geodezji i Kartografii

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>7</sup>

## Wydział Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>7,8</sup>

## Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>9</sup>

## Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>10</sup>

## Zespół ds. Audytu Wewnętrznego

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>11</sup>

## Dział Prawny

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>12</sup>

## Wydział Gospodarki Nieruchomościami

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.<sup>13</sup>

## Podsumowanie

Problematyka poruszana przez interesantów nie uległa zmianie. Przedmiotem znacznej liczby osobistych rozmów dotyczyła niesatysfakcjonujących interesantów rozstrzygnięć administracyjnych.

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

*Wpływające do urzędu skargi i wnioski traktuje się jako cenne źródło informacji, które pozwala na wskazanie i w następnie 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.*

*Dodatkowo pracownik sekretariatu na bieżąco czuwa nad sprawnym przyjmowaniem klientów, umawiając spotkania, czy rozmowy telefoniczne w ramach dnia przyjęć i sporządzając stosowne dokumenty, gdy sytuacja tego wymaga. Każdorazowo omawia 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 szerokie działania związane:

✚ ze sporządzeniem okresowych analiz sposobu załatwiania skarg i wniosków, czy przyjęć interesantów zarówno

<sup>5</sup> Akapit opracowany przez kierownika panią Annę Kiszkę

<sup>6</sup> Akapit opracowany przez skarbnika panią Zofię Rusak

<sup>7</sup> Akapit opracowany przez kierownika pana Mirosława Roszczypałę

<sup>8</sup> Akapit opracowany przez kierownika pana Marka Gołosę

<sup>9</sup> Akapit opracowany przez przewodniczącą panią Katarzynę Serafin

<sup>10</sup> Akapit opracowany przez kierownika panią Justynę Rajca

<sup>11</sup> Akapit opracowany przez audytora panią Paulinę Kuracińską

<sup>12</sup> Akapit opracowany przez prawników panią Ewelinę Płatek - Kosior, panią Annę Piątkowską

<sup>13</sup> Akapit opracowany przez kierownika pana Rajmunda Bańcer

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 będą miały na celu zweryfikowanie poprawności przesyłanych danych oraz realizacji ustawowych obowiązków przez jednostki podległe powiatowi. Przeprowadziliśmy w minionym okresie, jako komórka dwie kontrole, gdzie stwierdziliśmy nieprawidłowości i usterki. Szczegółowo poczynione ustalenia zostały ujęte w wystąpieniu pokontrolnym, każdorazowo podpisanym przez starostę,

- ✚ 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 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 klientów<sup>14</sup>,
- ✚ z powołaniem koordynatora ds. dostępności w świadczeniu usług przez urząd oraz powiatowe jednostki organizacyjne ze szczególnym uwzględnieniem wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami. W tym celu realizując ustawę o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych zostanie przeprowadzony przegląd pod względem funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości, który zostanie przeprowadzony do końca I kwartału każdego roku. Dodatkowo koordynator będzie monitorował czy zasady dostępności są przestrzegane, udzielał pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, jeśli będą miały one trudności w korzystaniu z usług danej instytucji oraz będzie przedkładał
- ✚ opracowane plany w celu poprawy dostępności. Zaznaczyć należy, że każdy podmiot publiczny (szkoła, urząd, instytucja kultury, szpital, samorządowy zakład budżetowy, placówka pomocy społecznej lub inny podmiot finansowany ze środków publicznych) musi spełniać minimalne wymagania w zakresie trzech podstawowych obszarów dostępności. Powyższe działania podjęte przez koordynatora i urząd mają na celu spełnienia wymogów, które od 6 września 2021 r. obowiązują w zakresie nowej ustawy. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami będzie mogła złożyć skargę do Prezesa PFRON, jeśli dany podmiot publiczny nie zapewni jej dostępności w toku załatwiania sprawy czy odwiedzin w podmiocie publicznym w celu skorzystania z określonej usługi. **Jeśli skarga okaże się zasadna - urząd może zostać zmuszony do określonego działania lub nawet do zapłacenia grzywny.**

Analiza została opracowana na podstawie informacji otrzymanych od kierowników jednostek organizacyjnych. **Dane wpłynęły od wszystkich jednostek organizacyjnych powiatu**, niestety nie wszystkie komórki organizacyjne starostwa i samodzielne stanowiska pracy<sup>15</sup> zwrótnie odniosły się do przesłanego pisma o przedłożenie chociażby charakterystyki tematycznej przyjęć interesantów, zgodnie z obowiązkiem ujętym w zarządzeniu, o którym mowa w przepisach ogólnych.

E.Masternak 02.02.2022

J.Zdyb 02.02.2022

S.Zakrzewska 02.02.2022

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> PRK, BHP, KM,WI, ZK, OID.