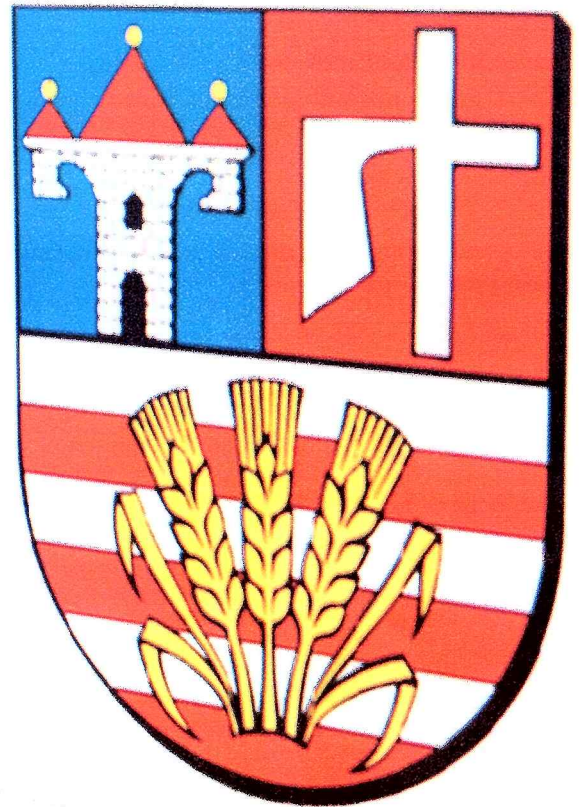


ANALIZA

**przyjmowania
i załatwiania
skarg i wniosków
w latach 2019-2020
przez Radę Powiatu w Opatowie,
Starostę Opatowskiego,
Kierowników jednostek
organizacyjnych powiatu,
w tym osoby prawne
i spółki ze 100% udziałem
powiatu, samorządowe
zakłady budżetowe**



Opracował:

E.Masternak kierownik OR

J.Zdyb inspektor OR

Starostwa Powiatowego w Opatowie

Przebieganie:

08.02.2021

JM

OPATÓW, 2021 rok

Spis treści

Wprowadzenie	2
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków.....	3
Sposób załatwienia skarg i wniosków	6
Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia	6
Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.....	6
Wydział Organizacji i Nadzoru - sekretariat.....	7
Wydział Organizacji i Nadzoru - biuro rady i zarządu.....	7
Wydział Budownictwa i Architektury	7
Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska	8
Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Mieniem.....	8
Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie	8
Szpital Św. Leona s. z o.o. w Opatowie.....	8
Podsumowanie.....	8

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 latach 2019 - 2020.

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

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 2020 r. poz. 256, 695 i poz. 1298 oraz z 2021 r. poz. 54),

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),

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).

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.

Dodatkowo tut. 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.

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 2019 i 2020.

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

- ✚ od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2020 r. przez radę powiatu, jednostki organizacyjne powiatu, starostę,
- ✚ od 1 stycznia 2020 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.

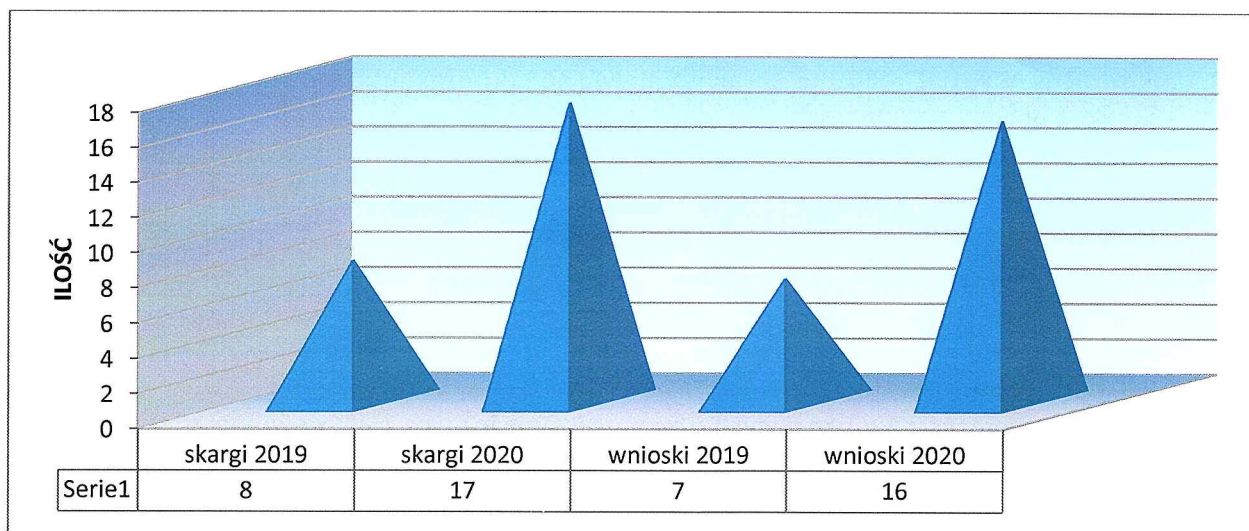
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków

W analizowanym okresie dwóch lat do tut. organów wpłynęło 21 skarg i 23 wnioski. 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 5 przekazano według właściwości, a 16 załatwiono, uznając 3 skargi za zasadne, a 13 jako bezzasadnych. Odmienny wynik przy załatwianiu miały wnioski, których przedmiotem w szczególności mogą sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. W tym przypadku 1 sprawę przekazano według właściwości, a 22 załatwiono, uznając 20 spraw jako zasadnych i 1 bezzasadną.

W 2020 r. (od II półrocza¹) do Starostwa Powiatowego w Opatowie **wpłynęły 4 skargi** (1 zasadna i 3 bezzasadne) i **1 wniosek**, który przekazano do załatwienia zgodnie z właściwością innym organom

¹ okres przejścia zadań przez OR z zakresu skarg i wniosków, brak przekazania danych co do poprzednich lat.

i instytucjom. Rada powiatu **rozpatrzyła 4 skargi** (2 zasadne i 2 przekazano według właściwości) i **2 wnioski** (1 bezzasadny i 1 nierozpatrzony z powodu uznania się organy za niewładnego do rozstrzygnięcia sprawy). Natomiast kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu **6 skarg** (5 bezzasadnych i 1 przekazana według właściwości) i **13 wniosków** (w tym wszystkie zasadne).



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 nieznamośności obowiązujących uregulowań prawnych, błędnej ich interpretacji, jak również uporczywego dążenia do osiągnięcia założonego przez skarżącego celu niezależnie od obowiązujących w danym zakresie przepisów prawa. Na odnotowaną ilość wpływających wniosków (13), który odnotowano w 2020 r. wpływ miało wejście w życie nowej ustawy z dnia 16 maja 2019 r. o Funduszu rozwoju przewozów autobusowych o charakterze użyteczności publicznej i możliwości skorzystania przez Powiat Opatowski z dopłat do publicznego transportu zbiorowego, tak aby zniknęły tzw. „biały plamy” na terenie powiatu. Pisma kierowane wskazywały możliwe do utworzenia trasy, które wpisywały się w program funduszu. Utworzono wówczas zakład budżetowy, który w imieniu powiatu wykonywał i wykonuje aktualnie przewozy w ramach publicznego transportu zbiorowego.

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

Informacja na temat ilości oraz sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg wpływających do starostwa w 2020 r. oraz rady powiatu i jednostek organizacyjnych powiatu w 2019 i 2020 r.

ROK	SKARGI Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)					Przeterminow ano (ogólnie z rubryk 4 + 5)
		Ogół e (4+5)	przekazan o wg właściwoś ci	załatwion e we własnym zakresie	zasadne	bezzasadne	inny	bez rozpatrzenia	w trakcie realizacji	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2019	Szpital Św. Leona w Opatowie sp. z o.o.	2	0	2	0	2	0	0	0	0
2019	Rada powiatu	5	2	3	0	3	0	0	0	0
2019	Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie	1	0	1	0	1	0	0	0	0
2020	Starostwo Powiatowe w Opatowie	4	0	4	1	3	0	0	0	0
2020	Rada powiatu	4	2	2	0	2	0	0	0	0
2020	Szpital Św. Leona w Opatowie sp. z o.o.	5	1	4	0	4	0	0	0	0
SUMA		20	5	16	3	13	0	0	0	0

Informacja na temat ilości oraz sposobu rozpatrywania i załatwiania wniosków wpływających do starostwa w 2020 r. i jednostek organizacyjnych powiatu w 2019 i 2020 r.

ROK	WNIOSKI Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)					Przetrimnowano (ogólnie z rubryk 4 + 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		zasadne	bezzasadne	inne	bez rozpatrzenia	w trakcie realizacji	
			przekazano wg właściwości	załatwione we własnym zakresie						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2019	PZT w Opatowie	7	0	7	7	0	0	0	0	0
2020	Starostwo Powiatowe w Opatowie	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2020	Rada powiatu	2	0	2	0	1	1	0	0	0
2020	PZT w Opatowie	13	0	13	13	0	0	0	0	0
SUMA		23	1	22	20	1	1	0	0	0

Problematyka skarg i wniosków wnoszonych w 2019 i 2020 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

a) działalności starostwa, jednostek organizacyjnych powiatu, służb, inspekcji i straży - 15

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. Jedną ze zgłoszonych spraw ujęta statystycznie w tym dziale dotyczyła wzmocnienia praworządności przez organ.

b) spraw pracy i przeciwdziałania bezrobociu - 1

W tych sprawach skarżący wskazywał bezprawne pozbawienie możliwości odbywania stażu u pracodawcy, pomimo, że ten wniósł do organu o rozwiązanie stażu z powodu niespełnienia oczekiwań.

c) ochrony zdrowia - 7

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.

d) transportu i dróg publicznych - 20

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 szczególnie w mieście Opatów czy Ożarów.

e) leśnictwo - 1

Zgłoszona sprawa związana była z wycinką drzew i nieuporządkowaniu terenu przylegającego do nieruchomości, na której wykonywano czynności. Należy pamiętać, że właściciele działek, którzy są osobami fizycznymi, chcącymi usunąć drzewo lub krzewy na cele niezwiązane z prowadzeniem działalności gospodarczej winni zgłosić uprzednio te działania. Nawet jeśli ktoś właścicielem lasu nie będącego własnością Skarbu Państwa musi uzyskać zezwolenie od starosty na taką działalność. Zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem osoby zarówno fizyczne, jak i prawne ponoszą odpowiedzialność cywilną za szkody w lasach. Jednak żaden przepis nie definiuje jednoznacznie szkody leśnej, jak również nie odnosi się do prawa sąsiedzkiego, które jest tradycyjną kategorią prawa cywilnego.

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),

PODSUMOWANIE

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.

✚ 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 2020 roku podczas przyjęć interesantów przez Starostów zostało przyjętych 105 interesantów, z czego Starosta Opatowski przyjął 88 interesantów, Wicestarosta przyjęła 17 klientów. Zakres tematyczny spotkań dotyczył w większości pomocy w uzyskaniu pracy lub przedłużeniu już trwających staży w jednostkach organizacyjnych Powiatu. Interesanci przychodzili również w sprawach z zakresu działania wydziałów geodezji, budownictwa, rolnictwa, komunikacji, a także spraw związanych z likwidacją barier architektonicznych (zakres działań Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie). Podczas przyjęć interesantów nie spisywano protokołów jako ustnie wniesionych podań. W trakcie spotkań wymagających konsultacji bądź interwencji urzędnika uczestniczyli kierownicy poszczególnych wydziałów Starostwa Powiatowego w Opatowie. Nie posiadam informacji mówiącej o rozwiązaniu sprawy podczas wizyty interesanta. Wizyty interesantów odnotowywano w Rejestrze Przyjęć interesantów. W trakcie trwającej epidemii Covid-19 i związanego z tym reżimu sanitarnego w budynku starostwa wstrzymano przyjęcia interesantów w trybie bezpośrednim natomiast w trybie zdalnym przyjęto jednego interesanta. Przyjęcia interesantów przez Starostów spowodowane były problemami związanymi ze znalezieniem pracy, pomoc w sprawach toczących się w niektórych wydziałach Starostwa Powiatowego (wydział geodezji, budownictwa i architektury, komunikacji oraz jednostki organizacyjnej Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie)².

Wydział Organizacji i Nadzoru - biuro rady i zarządu

W sprawozdawczym okresie dyżury przyjęć interesantów odbywały się zarówno w Opatowie jak i punkcie w Ożarowie³ 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 2019 r. pisemnie złożyli 13 wniosków, a w 2020 r. - 9. 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 Radnych, dzięki czemu każdy z mieszkańców może zaznajomić się z poruszaną problematyką. Podkreślenia wymaga fakt, że na każdej sesji zwyczajnej w porządku obrad umieszczany jest punkt, „zapytania i wolne wnioski radnych”, w ramach którego zgłaszane są wnioski bądź interpelacje. Najczęściej na tym samym lub kolejnym posiedzeniu podejmowane są działania lub rozwiązywane napotkane problemy przez organ wykonawczy mające na celu wyeliminowanie skutków zaniedbań lub napotkanych nieprawidłowości. Wypracowana współpraca radnych z organem wykonawczym i starostą pozwala na sprawne realizowanie zadań i załatwianie spraw.⁴

Wydział Budownictwa i Architektury

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów, najczęściej pracownicy Wydziału Budownictwa i Architektury podczas spotkań uwagę poświęcali nie tyle kwestią skarg i wniosków, których definicje ujęto w Kodeksie, a przedstawianiu względnie wytlumaczeniu wymogów prawa budowlanego w odniesieniu do konkretnych przedsięwzięć. Ogółem w 2019 r. poruszono 7.997 spraw, a w 2020 r. 13.512. Były to zagadnienia z zakresu wniosków o pozwolenie na budowę/rozbiórkę, zgłoszeń budowy lub robót budowlanych, zgłoszeń zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego, wniosków o zarejestrowanie dziennika budowy, wniosków o przeniesieniu decyzji pozwolenia na budowę lub zgłoszenia, wniosków o zmianę decyzji pozwolenia na budowę/rozbiórkę, wniosków o niezbędności wejścia do sąsiedniego budynku, lokalu lub na teren sąsiedniej nieruchomości celem wykonania robót budowlanych, wniosków o udzielenie informacji publicznej, wniosków o dostęp do zasobów archiwalnych, wniosków o wydanie zaświadczeń, wniosków o wygaszenie i uchylenie decyzji, wniosków o wydanie kopii (dokumentów) potwierdzonej za zgodność z oryginałem, wniosków o udzielenie informacji w zakresie prowadzonych postępowań dot. pozwoleń na budowę i zgłoszeń, wniosków o udzielenie informacji lub wyjaśnienie regulacji zapisów ustawy Prawo budowlane i aktów wykonawczych do tej ustawy, wniosków o udzielenie

² Akapit opracowany przez inspektora ds. obsługi sekretariatu panią Joannę Podsiadło

³ Przyjęcia odbywają się w każdy roboczy wtorek od 11.30 do 13.30, pok. Nr 4, Urząd Miejski w Ożarowie

⁴ Akapit opracowany przez pracowników biura rady i zarządu: panią Sylwię Zakrzewską i Justynę Zdyb

informacji w zakresie ustawy o planowaniu przestrzennym, wniosków o udzielenie informacji w zakresie danych statystycznych.⁵

Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska

W Wydziale Rolnictwa i Ochrony Środowiska Starostwa Powiatowego w Opatowie w latach 2019 -2020 interesanci przyjmowani byli w sprawach leśnictwa, geologii, rybactwa śródlądowego, gospodarki odpadami, łowiectwa, ochrony przyrody, ochrony środowiska.⁶

Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Mieniem

Obsługa, weryfikacja zgłoszeń prac geodezyjnych przez jednostki wykonawstwa geodezyjnego. Wydawanie dokumentacji geodezyjnej na wnioski stron: mapy ewidencyjne, mapy sytuacyjno – wysokościowe, wypisy z ewidencji gruntów i budynków i inne. Skargi dotyczyły opracowania geodezyjnego „mapa do celów prawnych” z 2014 roku przyjętego do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w nawiązaniu do toczącego się obecnie postępowania rozgraniczeniowego w Sądzie Rejonowym w Opatowie. Skargi dotyczą nieterminowego załatwiania spraw związanych ze zgłoszeniami robót geodezyjnych wykonywanych przez jednostki wykonawstwa geodezyjnego spowodowane brakami kadrowymi oraz trwającą epidemią COVID-19. Nieterminowe załatwianie spraw związanych ze zgłoszeniami robót geodezyjnych wykonywanych przez jednostki wykonawstwa geodezyjnego spowodowane jest brakami kadrowymi oraz trwającą epidemią COVID-19.⁷

Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie

Wnioski były argumentowane brakiem połączeń komunikacyjnych z wnioskowanymi miejscowościami do Opatowa, w związku z brakiem dojazdu do szkoły, pracy, lekarza, kościoła.⁸

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

We wskazanym okresie sprawozdawczym nie odnotowano osobistych wizyt interesantów, które miałyby dotyczyć skarg na działalność Spółki bądź jej pracowników. Odnotowano natomiast skargi pisemne opisane w powyższej tabeli. W 2019 r. odnotowano dwie skargi. Pierwsza ze skarg dotyczyła rzekomych nieprawidłowości w pracy Poradni Leczenia Uzależnień, Poradni Zdrowia Psychicznego i Poradni Psychologicznej, której dopuszczać miały się pracownicy tej przychodni, a w szczególności dwie psychoterapeutki. Druga ze skarg dotyczyła nieprzyjęcia pacjentki na Izbie Przyjęć przez lekarza dyżurującego. W 2020 r. odnotowano 5 skarg, jedna z nich dotyczyła okresu kiedy dzierżawcą Szpitala była spółka Centrum Dializa sp. z o.o., w związku z czym skargę przekazano wg. właściwości. Dwie pozostałe skargi dotyczyły działalności prosektorium prowadzonego w Szpitalu, w tym jedna była skierowana bezpośrednio do Spółki, a druga to pismo Przewodniczącego Rady Powiatu w Opatowie celem ustosunkowania się do skargi kierowanej wobec Starosty Opatowskiego związanej również z działalnością prosektorium. Czwarta ze skarg skierowana została do Świętokrzyskiego Oddziału NFZ w Kielcach i dotyczyła braku właściwej obsady lekarskiej, jak również braku dostępu do lekarzy określonych w skardze specjalizacji. Piąta skarga dotyczyła nadużywania przez pracownika Szpitala alkoholu w czasie pracy jak i po pracy.⁹

Podsumowanie

Problematyka poruszana przez interesantów nie uległa zmianie. Przedmiotem znacznej liczby osobistych rozmów dotyczyła niesatysfakcjonujących interesantów rozstrzygnięć administracyjnych, w tym głównie z zakresu realizacji przepisów ustaw o zatrudnieniu i instytucjach rynku pracy, prawo budowlane, o gospodarce nieruchomościami, prawo geodezyjne i kartograficzne, o pomocy społecznej.

W zgłaszanych sprawach podejmowane były działania interwencyjne, zmierzające do ich załatwienia. Tylko w niewielu przypadkach przyjęcie interesantów ograniczało się do bieżącego poinformowania ich o obowiązujących przepisach prawnych oraz wskazania organów, jednostek i instytucji kompetentnych do rozstrzygnięcia sygnalizowanych problemów. Niejednokrotnie w trakcie pobytu interesanta w urzędzie

⁵ Akapit opracowany przez kierownika Wydziału Budownictwa i Architektury panią Annę Kiszkę

⁶ Akapit opracowany przez kierownika Wydziału Rolnictwa i Ochrony Środowiska panią Justynę Rajcę

⁷ Akapit opracowany przez kierownika Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Mieniem pana Mirosława Roszczypałę

⁸ Akapit opracowany przez kierownika Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie pana Ryszarda Gawęł

⁹ Akapit opracowany przez prezesa zarządu Szpitala Św. Leona sp. z o.o. w Opatowie panią Monikę Gębską

podejmowano natychmiastowe działania wyjaśniające, poprzez kontaktowanie się z odpowiednimi instytucjami. Po udzieleniu wyczerpujących i stosownych wyjaśnień, interesanci odstępowali od złożenia skargi lub wniosku na piśmie.

W 2020 r. w ramach dnia przyjęć interesanta łącznie przyjęto 105 osób, w 2019 r. - 536, w 2018 r. - 359, w 2017 r. - 344 osób, a, co zostało odnotowane w rejestrze prowadzonym przez pracownika sekretariatu starosty.



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. W tym też celu podejmowane są szerokie działania 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 będą miały na celu zweryfikowania poprawności przesyłanych danych oraz realizacji ustawowych obowiązków przez jednostki podległe powiatowi,

- 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 klientów¹⁰,

- 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 oraz 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 urząd mają na celu przygotowania się do postępowania skargowego, które od 6 września 2021 r. będzie obowiązywać 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 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 pracy¹¹ zwrotnie 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 08.02.2021 
J. Zdyb 08.02.2021 

¹⁰ klientcie - 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.

¹¹ PRK, BHP, FN, KM, OKT, PZO, ZK, AW, OID, S, P (AP).

