

ANALIZA

**przyjmowania i załatwiania
skarg i wniosków w roku 2022
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	3
Charakterystyka ilościowa i tematyczna załatwiania skarg i wniosków	5
Sposób załatwienia/rozpatrzenia skarg i wniosków	7
Terminowość załatwienia i przyczyny nieterminowego ich rozpatrzenia	8
PRZYJĘCIA INTERESANTÓW - charakterystyka ilościowa i tematyczna w sprawach skarg i wniosków.....	9
Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie	9
Dom Pomocy Społecznej w Czachowie	9
Dom Pomocy Społecznej w Sobowie	10
Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku	10
Dzienny Dom "Senior+" w Stodołach – Koloniach.....	10
Dzienny Dom „Senior-WIGOR” w Opatowie	10
Klub Senior+ w Ożarowie.....	10
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza Nr 1 w Opatowie.....	10
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza typu Specjalistyczno – Terapeutycznego w Opatowie.....	10
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Nieskurzowie Nowym	10
Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Ożarowie	10
Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza w Tarłowie	10
Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie.....	10
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie.....	10
Powiatowy Środowiskowy Dom Samopomocy typu A, B, C, D w Opatowie	10
Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie	10
Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie	11
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka	11
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowężach	11
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach	11
Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie.....	11
Szpital Świętego Leona w Opatowie sp. z o.o.	11
Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie.....	11
Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie	11
Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie	11
Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie	11
Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie	11
Starostwo Powiatowe w Opatowie	12
Podsumowanie	15

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 2022 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 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.

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 2022 r. poz. 2000 i 2185),

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

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

art. 16a ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowy (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526),

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

Dodatkowo tut. wydział 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 drugi 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, 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. Przeprowadzono szczegółową analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w urzędzie, powiatowych jednostkach organizacyjnych oraz radzie powiatu w roku 2022.

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

- ☛ od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. przez radę powiatu, jednostki organizacyjne powiatu, starostę,
- ☛ od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 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 2022 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 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednak należy zaznaczyć, iż właściwe zakwalifikowanie sprawy zawierającej najczęściej wielowątkowe zarzuty

¹ Skład komisji od:

- 01.01-20.06.2022 r. Agnieszka Łuba – Mendiak, 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.

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 2022 r. do:

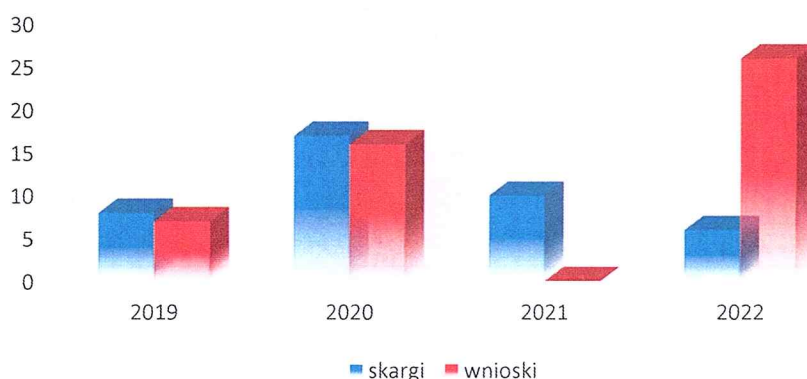
- a) Starostwa Powiatowego w Opatowie **wpłynęło 2 skargi** (1 zasadna, 1 bezzasadna) oraz **2 wnioski** (1 zasadny, 1 bezzasadny),
- b) Rady Powiatu w Opatowie **wpłynęło 4 skargi** (2 bezzasadne, 2 pozostawiona bez rozpatrzenia) oraz **1 wniosek** (pozostawiono bez rozpatrzenia, brak spełnienia wymogów formalnych),
- c) jednostek organizacyjnych powiatu **nie wpłynęła żadna skarga, odnotowano 23 zasadne 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. Natomiast wnioski winny dot. ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Reasumując 6 skarg rozpatrzono, w tym uznając 1 za zasadną, 3 za bezzasadną, a 2 z uwagi na anonimowego wnoszącego oraz niewłaściwość organu (skarżący wniósł odwołanie od postępowania prowadzonego w innym trybie ustawowym) pozostawiono bez rozpatrzenia.

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

ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW 2019-2022



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

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

aktualnie starosta w stosunku do starostwa, jednostek organizacyjnych, ale i również każdy kierownik jednostki indywidualnie w stosunku do swojej jednostki.

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

Analizując zasadność **skarg, wniosków** i szukając przyczyn zaistniałego stanu ustalono, iż głównym motywem jest niska skuteczność przepływu informacji między pracownikiem, a klientem, względnie niezrozumiałość przepisów prawa, którymi musi kierować się urzędnik. Oczekiwania klientów były niezgodne z obowiązującym systemem prawa oraz obowiązującymi przy realizacji danej usługi zasadami. Część skarg wynikała z nieznamomości obowiązujących uregulowań prawnych, błędnej ich interpretacji, jak również uporczywego dążenia do osiągnięcia założonego przez skarżącego celu niezależnie od obowiązujących w danym zakresie przepisów prawa.

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

Problematyka skarg wnoszonych w 2022 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

a) działalności starostwa, jednostek organizacyjnych powiatu - 4

Przedmiotem tego rodzaju skarg są działania podejmowane przez pracowników starostwa, jednostek, lub ich brak, stanowiska podejmowane w sprawach z zakresu ich kompetencji i mieszczące się w granicach prawa, lecz uznane przez skarżących za krzywdzące lub niesłuszne, niewłaściwe zachowanie się pracowników wobec interesantów, nieznamomość przepisów prawa i zasad postępowania administracyjnego oraz nieudzielenie odpowiedzi na kierowane do organów pisma. W minionym roku zgłaszane były też wnioski w zakresie organizacji pracy w komórkach starostwa, 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 - 25

Sprawy dotyczyły niejasności związanych z budową przejść dla pieszych w dwóch miejscowościach na terenie powiatu, które były realizowane w ramach Programu Ograniczenia Przeszłości i Aspołecznych Zachowań Razem Bezpieczni im. Władysława Stasiaka. Celem, którego było wzmocnienie bezpieczeństwa w miejscach publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem tworzenia lokalnych systemów bezpieczeństwa. Realizacji wówczas podlegały priorytetowe projekty traktowane były te, które przewidywały działania związane z budową/ modernizacją/ doposażeniem przejść dla pieszych oraz zapewnieniem bezpieczeństwa w miejscach szczególnie niebezpiecznych z uwzględnieniem budowy/ modernizacji systemów monitoringu miejskiego, a także działania w obszarze bezpieczeństwa dzieci.

c) inne – 3

Sprawy zgłaszane w minionym okresie dot. zmiany ulicy, ogrodzenia terenu, narzucenia usunięcia z prywatnej posesji starych płyt chodnikowych przez uczniów szkoły, zgłoszenie potrzeby przeprowadzenia kontroli nielegalnego budynku czy nieudostępnienia informacji publicznej w ramach postępowania, na które nie służy złożenie skargi w ramach przepisów kpa.

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 Przewodniczącego Rady do KSWiP

II ETAP – „MERYTORYCZNY”

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

III ETAP – „ROZPATRZENIE”

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

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



Głosowanie rady nad uchwałą.



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

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 (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 § 3, „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.

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 tematyczną charakterystykę przyjęć interesantów,
- informacji o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.

Starosta skierował pismo do kierowników w dniu 10 lutego 2023 r., znak OR-I.0643.1.2023, z prośbą o przedstawienie stosownej informacji do 17.02.2023 r.

Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Opatowie

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak COP.D.05.1.2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Dom Pomocy Społecznej w Czachowie

Odpowiedź udzielono 17.02.2023 r., znak AK.035.22.2023 – w zakresie przyjęć interesantów w ogóle nie udzielono odpowiedzi.

Dom Pomocy Społecznej w Sobowie

Odpowiedź udzielono 16.02.2023 r., znak brak – w zakresie przyjęć interesantów w ogóle nie udzielono odpowiedzi.

Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku

Odpowiedź udzielono 16.02.2023 r., znak DPS.050.6.2023 – przekazano również informację z działalności warsztatów terapii zajęciowej, w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Dzienny Dom "Senior+" w Stodołach – Koloniach

Odpowiedź udzielono 10.02.2023 r., znak DD.K.070.12.2023.AZ – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „brak”.

Dzienny Dom „Senior-WIGOR” w Opatowie

Odpowiedź udzielono 16.02.2023 r., znak DDS-W.032.05.2023 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Klub Senior+ w Ożarowie

Odpowiedź udzielono 13.02.2023 r., znak KSK.032.22.2023.ARK – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza Nr 1 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak COP.D.05.6.2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza typu Specjalistyczno – Terapeutycznego w Opatowie

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak COP.D.05.2.2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Nieskurzowie Nowym

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak COP.D.05.5.2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Ożarowie

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak COP.D.05.3.2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza w Tarłowie

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak COP.D.05.4.2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Powiatowe Centrum Kultury w Opatowie

Odpowiedź udzielono 13.02.2023 r., znak brak – nie wypełniono w ogóle rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie

Odpowiedź udzielono 17.02.2023 r., znak PCPR.IV.051.1.2023 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

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

Odpowiedź udzielono 17.02.2023 r., znak ŚDS.411.3.2023 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie

Odpowiedź udzielono 15.02.2023 r., znak OA.071-4/MP/23 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „brak”.

Powiatowy Zakład Transportu w Opatowie

Odpowiedź udzielono 10.02.2023 r., znak PZT.2011.9.2023 – przedłożona informacja wskazuje, iż kierownik w wyznaczonym dniu przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków, a jako główną tematykę rozmów wskazano kwestie transportu. Pani Renata Dobrowolska wskazała, iż gros z wniesionych wniosków wynikała ze złego połączenia komunikacyjnego w opinii interesantów, zaspokojenia potrzeb mieszkańców, jakie wystąpiły w niektórych wsiach i miastach. Mieszkańcy podczas spotkań argumentowali podnoszone sprawy trudnym dostępem do lekarza, szkół czy miejsca pracy. Jako samorządowy zakład budżetowy, przy rozpatrywaniu wniosków brano pod uwagę możliwości finansowe oraz posiadany tabór samochodowy, który w skali kilku lat uległ powiększeniu by zapewnić realizację zgłaszanych potrzeb.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka

Odpowiedź udzielono 16.02.2023 r., znak SOSW.051.1.2023 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Jałowesach

Odpowiedź udzielono 15.02.2023 r., znak SOSW.051.1.2023 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Niemienicach

Odpowiedź udzielono 21.02.2023 r., znak 125/2023/SOSWN – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „nie dotyczy”.

Specjalny Ośrodek Szkolno- Wychowawczy w Sulejowie

Odpowiedź udzielono 17.02.2023 r., znak SOSW-054.1.2023 – w rubrykach w zakresie przyjęć interesantów ujęto „brak”.

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

Odpowiedź udzielono 15.02.2023 r., znak SL-262-2023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie

Odpowiedź udzielono 17.02.2023 r., znak PF.0112.1.2023 – w rubryce w zakresie przyjęć interesantów wskazano, iż „nie zgłoszono”.

Zespół Poradni Psychologiczno – Pedagogiczna w Opatowie

Odpowiedź udzielono 14.02.2023 r., znak OR-I.051.1.2023 – wskazano, że tematyka przyjęć interesantów w wybrane dni zarówno przez kierownika, jak i pracownikami, któremu powierzono zakres zadań, miała związek z działalnością poradni, w szczególności w zakresie udzielanych pomocy psychologiczno – pedagogicznych, nagłych interwencji kryzysowych, porad psychologa i pedagoga. Przyczynami podnoszonych interwencji podczas spotkań z interesantami była przede wszystkim niewiedza mieszkańców zakresem zadań jakie poradnia realizuje – wskazała pani Dorota Wareliś.

Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 15.02.2023 r., znak ZS1.S.05.12023 – nie wypełniono rubryk w zakresie przyjęć interesantów.

Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie

Odpowiedź udzielono 16.02.2023 r., znak ZS.050.1.2023 – w rubryce w zakresie przyjęć interesantów wskazano, iż „nie zgłoszono”.

Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej-Curie

Odpowiedź udzielono 17.02.2023 r., znak 17.02.2023 – w rubryce w zakresie przyjęć interesantów wskazano, iż „nie zgłoszono”.

Starostwo Powiatowe w Opatowie

Przedstawiono z podziałem wprowadzonym §13 Regulaminu Organizacyjnego³ na wydziały, jednoosobowe stanowiska oraz równorzędne komórki organizacyjne

Wydział Organizacji i Nadzoru

W 2022 roku odnotowano 85 przyjęć interesantów przez starostę i wicestarostę.⁴

W sprawozdawczym okresie dyżury przyjęć interesantów odbywały się zarówno w Opatowie jak i punkcie w Ożarowie⁵ 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 2022 r. pisemnie złożyli 11 interpelacji⁶. Gros z nich dotyczyła spraw związanych z remontami dróg powiatowych, niebezpiecznych miejsc, których nie oznakowano (4) oraz kwestii spraw organizacyjnych związanych z działalnością jednostek, placówek powiatowych, w tym działań podejmowanych przez kierowników (5). Ponadto w minionym roku pojawiły się interwencje o przeprowadzenie czynności kontrolnych w spółce ze 100% udziałem kapitału powiatu (2).

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

Ponadto w ramach dni przyjęć interesantów przyjęto zgłoszenia telefoniczne dot. nieaktualnych danych ujętych na stronach internetowych, w tym Biuletynie Informacji Publicznej zarówno starostwa, jak i jednostek organizacyjnych. O przedmiotowych zgłoszeniach dot. aktualizacji danych na stronach internetowych podnoszono podczas narad z kierownikami. Ponadto pracownicy podczas wykonywania zadań bieżących wielokrotnie spotykali się z informacjami pochodzącymi od interesantów wskazujących na brak druków do pobrania, czy informacji wskazującej, w jaki sposób można załatwić sprawę, bez konieczności osobistego wstawienia się w urzędzie. Zgłoszenia też dotyczyły irytacji interesantów związanej z nieodbieraniem telefonów w innych komórkach urzędu.

Wydział Administracyjno - Gospodarczy

Kierownik wskazał, że w ramach przyjęć interesantów, główna tematyka z jaką komórka się spotyka to zapytania związane z wynajęciem sali konferencyjnej, czy udostępniania namiotów stanowiących własność powiatu opatowskiego. Na bazie zgłaszanych zapytań, na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej komórka udostępniła w zakładce „Załatwianie spraw” informacje związane z wynajęciem sal czy udostępnieniem namiotów. Dodatkowo uzupełniono o wymagane druku, dzięki czemu interesanci mają możliwość kompletnego załatwienia sprawy. W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów

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 Joannę Podsiadło (za okres 01.01.2022 – 14.06.2022), pomoc administracyjną ds. obsługi sekretariatu panią Agnieszkę Stec (za okres 21.06.2022 – 30.12.2022)

⁵ Przyjęcia odbywają się w każdy roboczy wtorek od 11.30 do 13.30, pok. Nr 4, Urząd Miejski w Ożarowie

⁶ Pisemnie zgłoszone przez: 2-A.Bławat, 1-A.Gajek, 1-Z.Wołczerz, 1-B.Kornacka, 1-wspólnie Z.Wołczerz, W.Słowik, 4-W.Słowik, 1-W.Rodek

nie odnotowano przyjęć.⁷

Dział Prawny

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć przez prawników.⁸

Wydział Finansowy

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.⁹

Wydział Rolnictwa i Ochrony Środowiska

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów w wyznaczonych dniach, nie odnotowano przyjęć.¹⁰

Wydział Budownictwa i Architektury

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów w wyznaczonych dniach, kierownik odnotował przyjęcia jedynie w zakresie wyjaśnienia kwestii związanych z prawem budowlanym. Zarzuty jakie interesanci kierowali podczas spotkań wynikały przede wszystkim z czasu oczekiwania na rozstrzygnięcie prowadzonych postępowań administracyjnych. W większości wskazywano, iż czas oczekiwania powinien trwać kilka dni. Pani kierownik jako źródło wskazywała przekłamania informacje medialne.¹¹

Wydział Geodezji i Kartografii

Kierownik komórki wskazał, że w ramach przyjęć interesantów sprawy poruszane dotyczą spraw służby geodezyjnej na terenie Powiatu Opatowskiego określone w ustawie Prawo geodezyjne i kartograficzne. Natomiast jako wyciągnięte wnioski swoje w ramach usprawnienia działalności urzędu wskazuje potrzebę dodatkowego zatrudnienia w sprawach prowadzenie aktualizacji ewidencji gruntów i budynków. Przeprowadzania modernizacji ewidencji gruntów i budynków, ale również kontroli wewnętrznej w zakresie terminowości oraz pod względem zgodności z przepisami. Z uwagi na częste zmiany w przepisach dotyczących funkcjonowania służby geodezyjnej niezbędne z punktu widzenia kierownika jest przeprowadzanie dodatkowych szkoleń pracowników.¹²

Wydział Gospodarki Nieruchomościami

Kierownik wydziału wskazał, że w okresie sprawozdawczym w ramach dni przyjęć interesantów wspólnie z pracownikami przyjmowali w sprawach indywidualnych dotyczących:

- uzyskania informacji odnośnie wyłączeń gruntów rolnych z produkcji rolniczej pod planowane inwestycje,
- uzgadniania projektów decyzji o warunkach zabudowy w zakresie ochrony gruntów rolnych,

⁷ Akapit opracowany na podstawie emaila z dnia 27.02.2023 r. znak AG.I.0643.1.2023 przedłożonego przez kierownika pana Konrada Mendyka

⁸ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.02.2023 r. znak P.0643.1.2023 przedłożonego przez prawnika r.pr. Ewelinę Płatek – Kosior oraz pisma z dnia 27.02.2023 r. znak P.0643.1.2023.AP przedłożonego przez prawnika adw. Anny Piątkowskiej

⁹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.02.2023 r. znak FN-II.0643.1.2023 przedłożonego przez skarbnika panią Zofię Rusak

¹⁰ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.02.2023 r. znak ROŚ-III.0643.1.2023 przedłożonego przez kierownika panią Justynę Rajca

¹¹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 23.02.2023 r. znak B.I.0643.1.2023 przedłożonego przez kierownika panią Annę Kiszka

¹² Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 28.02.2023 r. znak G-III.6640.1.7.2023 przedłożonego przez Mirosława Roszczypałę

- udzielania informacji w zakresie postępowań dotyczących ograniczenia sposobu korzystania z nieruchomości, a także informacje w zakresie odszkodowania za przejęcie nieruchomości pod inwestycje drogowe,
- udzielania informacji w zakresie opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa oraz przekształceń prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości,
- udzielania informacji w ramach zapytań dotyczących wynajmu pomieszczeń/lokali biurowych w odniesieniu do nieruchomości budynkowych będących własnością Powiatu Opatowskiego.

Ponadto 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. Kierownik wskazał, iż przyjmowani osobiście w komórce interesanci lub osoby dzwoniące każdorazowo uzyskiwali informację dotyczące procedur administracyjnych związanych z poszczególnymi sprawami.¹³

Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg

Brak odpowiedzi.

Wydział Zarządzania Kryzysowego

Brak odpowiedzi.

Wydział Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.¹⁴

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.¹⁵

Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności

Kierownik komórki wskazał, iż w minionym okresie przyjęcia interesantów mają związek ze składaniem wniosków o wydanie orzeczenia o ponowne ustalenie niepełnosprawności lub 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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 857, z późn. zm.). Wskazano, że osoba niepełnosprawna posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności wydane na czas określony może wystąpić wnioskiem o wydanie orzeczenia o ponowne ustalenie niepełnosprawności lub stopnia niepełnosprawności nie wcześniej niż 30 dni przed upływem ważności posiadanego orzeczenia. Dodatkowo zamieszczono nr tel. pod którym osoby zainteresowane mogą się kontaktować oraz jakie należy dołączyć dokumenty¹⁶.

¹³ Akapit opracowany na podstawie pism z dnia 14.02 i 28.02.2023 r. znak GN-I.6811.1.6.2023 przedłożonych przez kierownika pana Rajmunda Bańcera

¹⁴ Akapit opracowany na podstawie emaila z dnia 23.02.2023 r. przedłożonego przez kierownika pana Marka Gołusę

¹⁵ Akapit opracowany na podstawie informacji z dnia 17.02.2023 r. przedłożonego przez rzecznika pana Szymona Hebę

¹⁶ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 24.02.2023 r. znak PZO-II.151.1.2023 przedłożonego przez przewodniczącego pana Adama Dragan

Wydział Inwestycji i Rozwoju Powiatu

W skierowanej odpowiedzi pani kierownik wskazała na brak skarg i wniosków w trybie zarządzenia 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. Nie odniesiono się do w udzielanej informacji do charakterystyki przyjęć interesantów czy wyciągniętych w ramach usprawnienia działalności urzędu.¹⁷

Służba BHP

Brak odpowiedzi

Sekretarz

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

Samodzielne stanowisko ds. kadrowych

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.¹⁹

Inspektor Ochrony Danych

Brak odpowiedzi

Zespół ds. Audytu Wewnętrznego

Brak odpowiedzi

Koordynator ds. dostępności

W sprawozdawczym okresie w ramach dni przyjęć interesantów nie odnotowano przyjęć.²⁰

Pełnomocnik ds. zgłoszeń

Brak odpowiedzi

Podsumowanie

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

¹⁷ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 23.02.2023 r. znak WI-I.2011.4.2023 przedłożonego przez panią Anitę Tutak - Skórką

¹⁸ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 17.02.2023 r. znak S.0643.1.2023 przedłożonego przez kierownika pana Paweł Sadrak

¹⁹ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.02.2023 r. znak KD.0643.1.2023 przedłożonego przez inspektora panią Dorotę Kamińską

²⁰ Akapit opracowany na podstawie pisma z dnia 16.02.2023 r. znak D-I.0643.1.2023 przedłożonego przez koordynatora pana Kamila Wiatrowskiego

zajmują się gromadzeniem, ewidencjonowaniem i przechowywaniem archiwaliów. Dotyczyć to może np. urzędnika prowadzącego teczkę 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.

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.

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 corocznie 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 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 klientów²¹,
- ✚ z powołaniem koordynatora ds. dostępności w świadczeniu usług przez urząd oraz powiatowe jednostki organizacyjne ze szczególnym uwzględnieniem wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami. Koordynator będzie na bieżąco monitorował, czy zasady dostępności są przestrzegane, udzielał pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Analiza została opracowana na podstawie informacji otrzymanych od kierowników jednostek organizacyjnych.

Dane wpłynęły od wszystkich jednostek organizacyjnych powiatu, niestety nie wszystkie komórki

²¹ 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.

organizacyjne starostwa i samodzielne stanowiska pracy 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.

Opracowali, dn. 28.02.2023 r.:

E.Masternak

J.Zdyb

S.Zakrzewska

w 3 egz.:

- 1 egz. A/a OR-I.0643.1.2023

- 2 egz. starosta

- 3 egz. przewodnicząca rady