

ANALIZA

PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2015 ROKU

**W STAROSTWIE POWIATOWYM
W OPATOWIE**

*Opracowano:
w Wydziale Organizacji i Nadzoru
Starostwa Powiatowego w Opatowie*

OPATÓW, 2016 rok

Informacja obrazuje wpływ, problematykę i sposobu rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych przez obywateli do Starosty Opatowskiego, zwanego dalej "starostą", Starostwa Powiatowego w Opatowie, zwanego dalej "urzędem" w 2015 r.

Przepisy ogólne

Organizacji 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 2016 r. poz. 23),
- 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..

Wprowadzenie

Organizowanie i nadzorowanie przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w urzędzie należy do zadań Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Wydział między innymi prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do urzędu, przesyła właściwej merytorycznie komórkom, organom lub instytucjom, merytorycznie rozpatrujące 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.

Realizując powyższe zadania określone przeprowadzono szczegółową analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w urzędzie w roku 2015.

Jej wynikiem jest niniejsze opracowanie zawierające omówienie wpływu, sposobu rozpatrywania i problematyki skarg i wniosków załatwionych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. a także przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, które miały miejsce w tym samym okresie.

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.

Analiza

Opracowanie uwzględnia dane zawarte w rejestrze skarg i wniosków urzędu prowadzonym przez tyt. Wydział od 1999 r..

W 2015 r. do urzędu **wpłynęło 12 skarg, w tym 2 skargi anonimowe i 2 skargi przekazano do załatwienia zgodnie z właściwością** innym organom i instytucjom. Dla porównania w roku poprzednim wpłynęło 2 skarg, w tym 1 dokument będący anonimem.

Dokonując analizy skarg pod względem ilościowym należy stwierdzić, iż w okresie sprawozdawczym 2015 r. w stosunku do roku 2014 ilość wniesionych skarg uległa zwiększeniu. Pojawiły się skargi na pracowników starostwa czy jednostek, natomiast nie odnotowano wniosków.

Skargi na pracowników starostwa czy jednostek dotyczą jakości świadczonych usług, a mianowicie sposobu przekazania klientowi informacji w zakresie wnoszonych problemów. Analizując ich 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 niezajomości 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.

Informacja na temat ilości oraz sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do starostwa w 2015

L.p.	Jednostka	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogólnie z rubryk 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywnie	negatywnie	inny (anonimny)	
			przekazano wg właściwości	załatwione we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	Starostwo Powiatowe w Opatowie - 2015	12	2	10	1	9	0	1

Problematyka skarg wnoszonych w 2015 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

a) **działalności starostwa, jednostek organizacyjnych powiatu, służb, inspekcji i straży - 3**

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, niezajomość przepisów prawa i zasad postępowania administracyjnego oraz nieudzielenie odpowiedzi na kierowane do organów pisma.

b) **spraw pracy i przeciwdziałania bezrobociu - 0**

W tych sprawach skarżący krytykowali obsługę interesantów przez powiatowy urząd pracy w zakresie przyznawania staży i wskazywali na niekorzystne dla zainteresowanych rozstrzygnięcia dotyczące zasiłków dla bezrobotnych oraz nadania statusu bezrobotnego.

c) **pomocy i opieki społecznej - 2**

Treść tych skarg dotyczyła działalności domów pomocy społecznej, powiatowego centrum pomocy rodzinie, w tym nieudzielenia wyczerpujących informacji o możliwości uzyskania pomocy, niewłaściwego stosunku do podopiecznych, pensjonariuszy. Ich przedmiotem były również zarzuty pod adresem kierowników jednostek wskazujące na opieszałość w rozpatrywaniu wniosków o przyznanie pomocy lub przyznanie pomocy w niewystarczającym zakresie.

d) **ochrony zdrowia - 2**

Przedmiotem tego rodzaju skarg były zarzuty spowodowane niespełnianą oczekiwań pacjentów działalnością służby zdrowia oraz niewłaściwą opieką o postawą personelu medycznego w szpitalu. Najbardziej nurtujące są kwestie podejścia lekarzy do pacjenta, zwłaszcza w przypadku odnotowania zgonu. W tych przypadkach jedynie drugi lekarz jest kompetentny do oceny czy podejmowania działania były udzielone prawidłowo.

e) **transportu i dróg publicznych - 5**

Sprawy dotyczyły błędnej i stwarzającej bezpośrednio zagrożenie dla życia i zdrowia organizacji ruchu na drogach publicznych, zapewnień o utrzymaniu przejezdności czy jakości wykonanych prac remontowych przez pracowników jednostki względnie wykonawcę usługi.

Informacja o terminowości załatwiania skarg i wniosków - podstawowe błędy, zaniedbania i uchybienia w ich rozpatrywaniu

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).

Wszystkie były załatwione z zachowaniem terminów ustawowych.

Przyjęcia interesantów w ramach 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, zmienionym zarządzeniem nr 54.2015 z dnia 4 grudnia 2015 r., 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).

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 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 2015 r. w ramach dnia przyjęć interesanta łącznie przyjęto 779 osób, co zostało odnotowane w rejestrze prowadzonym przez pracownika sekretariatu starosty.

PODSUMOWANIE

Statystyka dotycząca ilości skarg i wniosków rozpatrywanych w urzędzie na przestrzeni ostatnich kilku lat:

- 1999 r. - 4;
- 2000 r. - 5;
- 2001 r. - 12,
- 2002 r. - 9,
- 2003 r. - 3,
- 2004 r. - 5,
- 2005 r. - 10,
- 2006 r. - 19,
- 2007 r. - 17,
- 2008 r. - 6,
- 2009 r. - 1,
- 2010 r. - 11,
- 2011 r. - 3,
- 2012 r. - 5,
- 2013 r. - 8,
- 2014 r. - 2,
- 2015 r. - 12.

wskazuje na utrzymywaniu się zwiększoną ilość wpływających dokumentów, co świadczy o niestąbnącej

popularności tego rodzaju postępowania.

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.

Opracowała:

E.Masternak

19/01/2016