

ANALIZA

PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2014 ROKU

W STAROSTWIE POWIATOWYM W OPATOWIE

**w tym informacja na temat ilości oraz sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków wpływających do starostwa i jednostek organizacyjnych powiatu
w latach 2013-2014**

Opracowano:

w Wydziale Organizacji i Nadzoru

Starostwa Powiatowego w Opatowie

OPATÓW, 2015 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 2014 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 2013 r. poz. 267, z późn. zm.),
- 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.

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 2014.

Jej wynikiem jest niniejsze opracowanie zawierające omówienie wpływu, sposobu rozpatrywania i problematyki skarg i wniosków załatwionych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 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.

W 2014 r. do urzędu **wpłynęło 2 skargi, w tym 1 skarga anonimowa.**

Dla porównania w roku poprzednim wpłynęło 6 skarg i 2 wnioski, w tym 2 dokumenty będące anonimami.

W omawianym okresie sprawozdawczym sprawa (nieanonimowa), była podstawą rozpatrzenia przez tut. organ, uznano ją bezzasadną, a dotyczyła opieszałości działań i lekceważenie życia ludzkiego przez jednostkę powiatu opatowskiego.

Informacja na temat ilości oraz sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do starostwa i jednostek organizacyjnych powiatu w latach 2013-2014

L.p.	Jednostka	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetknięto (ogólnie z rubryk 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym przekazano wg właściwości	załatwione we własnym zakresie	pozytywnie	negatywnie	inny (anonimowy)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie	2	1	1	1	0	0	0
2	Zespół Szkół Nr 1 w Opatowie	0	0	0	0	0	0	0
3	Zespół Szkół Nr 2 w Opatowie	0	0	0	0	0	0	0
4	Zespół Szkół w Ożarowie im. Marii Skłodowskiej - Curie	0	0	0	0	0	0	0
5	Specjalny Ośrodek Szkolno - Wychowawczy w Jałowcach	0	0	0	0	0	0	0
6	Specjalny Ośrodek Szkolno - Wychowawczy w Dębnie im. Mieczysława Jopka	0	0	0	0	0	0	0
7	Specjalny Ośrodek Szkolno - Wychowawczy w Sulejowie	0	0	0	0	0	0	0
8	Specjalny Ośrodek Szkolno - Wychowawczy w Niemienicach	0	0	0	0	0	0	0
9	Poradnia Psychologiczno - Pedagogiczna w Opatowie	0	0	0	0	0	0	0
10	Poradnia Psychologiczno - Pedagogiczna w Ożarowie	0	0	0	0	0	0	0
11	Dom Pomocy Społecznej w Zochcinku	0	0	0	0	0	0	0
12	Dom Pomocy Społecznej w Czachowie	0	0	0	0	0	0	0
13	Dom Pomocy Społecznej w Sobowie	0	0	0	0	0	0	0
14	Zarząd Dróg Powiatowych w Opatowie	0	0	0	0	0	0	0
15	Powiatowy Urząd Pracy w Opatowie	1	0	1	0	1	0	0
16	Placówka Opiekuńczo Wychowawcza w Nieskurzowie Nowym	0	0	0	0	0	0	0
RAZEM jednostki organizacyjnej powiatu		3	1	2	1	1	0	0

L.p.	Jednostka	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetarminowano (ogólnie z rubryk 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym przekazano wg właściwości	załatwione we własnym zakresie	pozytywnie	negatywnie	inny (anonimowy)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	Starostwo Powiatowe w Opatowie - 2013	8	4	4	0	3	1	0
B	Starostwo Powiatowe w Opatowie - 2014	2	0	2	0	1	1	0
Razem Starostwo Powiatowe w Opatowie		10	4	6	0	4	2	0

Problematyka skarg wnoszonych w 2014 r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością. Dominowały sprawy dotyczące:

a) działalności jednostek organizacyjnych powiatu, służb, inspekcji i straży (S.1510.2.2014)

Przedmiotem tego rodzaju skarg są działania podejmowane przez jednostki, 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, nieznanostwo przepisów prawa i zasad postępowania administracyjnego oraz nieudzielenie odpowiedzi na kierowane do organów pisma.

b) spraw pracy i przeciwdziałania bezrobociu (S.1510.1.2014)

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.

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, 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).

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 podejmowane natychmiastowe działania wyjaśniające, poprzez bieżące kontaktowanie się z odpowiednimi instytucjami. Po udzieleniu wyczerpujących i stosownych wyjaśnień, skarżący odstępowali od złożenia skargi na piśmie.

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.

wskazuje na utrzymywaniu się ich ilości prawie na tym samym poziomie, co świadczy o nieślabnącej 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
19/01/2015