

ANALIZA

PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W 2019 ROKU W URZĘDZIE MIEJSKIM W NYSIE

Podstawy prawne:

1. Rozporządzenie Rady Ministrów – z dnia 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U nr 5 z 2002r. poz.46),
2. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U z 2018r. poz.2096, ze zm.)
3. Zarządzenie Nr 460/2019 Burmistrza Nysy z dnia 26.11.2019r. w sprawie zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Nysie.

Informacja o skargach za rok 2019

AO.OK.1510.1.2019 – skarga na działalność dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Nysie w zakresie uchybień, nie prawidłowości czy naruszeń przepisów prawa. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie - uchwała nr V/49/19 Rady Miejskiej w Nysie z dnia 15 stycznia 2019r.

AO.OK.1510.2.2019 – skarga na działalność Schroniska Dla Bezdomnych Zwierząt w Konradowej. Sprawa dotyczy oddanego psa przez mieszkańca pod opiekę Schroniska. Skarga bezzasadna, rozpatrzona w terminie przez Burmistrza Nysy.

AO.OK.1510.3.2019 – za pośrednictwem wojewody opolskiego skarga na działalność Burmistrza Nysy w zakresie nielegalnego targowiska bułgarskiego mieszczącego się na bocznej płycie Stadionu Miejskiego przy ul. Kraszewskiego. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie przez Radę Miejską – uchwała Nr VIII/104/19 z dnia 24 kwietnia 2019r.

AO.OK.1510.4.2019 – skarga na zachowanie pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich. Sprawa dotyczy toczącego się postępowania o wymeldowanie z pobytu stałego. Skarga bezzasadna, rozpatrzona w terminie przez Burmistrza Nysy.

AO.OK.1510.5.2019 – skarga na działalność Burmistrza Nysy w zakresie pomocy przy refundacji kosztów wymiany ogrzewania. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie przez Radę Miejską – uchwała Nr IX/149/19 z dnia 22 maja 2019r.

AO.OK.1510.6.2019 – skarga na działalność Burmistrza Nysy w zakresie nieprawidłowości w projekcie Budżet Obywatelski 2019. Skarga bezzasadna, poinformowano skarżącego o przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi – uchwała nr XIII/213/19 Rady Miejskiej w Nysie z dnia 28 sierpnia 2019r.

AO.OK.1510.7.2019 – skarga na działalność Burmistrza Nysy w zakresie realizacji inwestycji drogowych. Skarga bezzasadna, poinformowano skarżącego o przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi – uchwała nr XIV/236/19 Rady Miejskiej w Nysie z dnia 25 września 2019r.

AO.OK.1510.8.2019 – skarga na działalność Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Nysie. Podejrzenie o naruszenie art. 32,33 Konstytucji RP oraz innych przepisów – nie udzielenie przez Dyrektora OPS wyjaśnień do pisma z dnia 5 sierpnia 2019r. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie przez Radę Miejską – uchwała Nr XIV/237/19 z dnia 25 września 2019r.

AO.OK.1510.9.2019 – skarga na dyrektora Szkoły Podstawowej nr 10 w Nysie. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie przez Radę Miejską – uchwała Nr XIV/238/19 z dnia 25 września 2019r.

AO.OK.1510.10.2019 – skarga na dyrektora OPS Kamilę Ferdyn za naruszenie godności i odmowę przyznania zasiłku. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie przez Radę Miejską – uchwała Nr XV/265/19 z dnia 30 października 2019r.

AO.OK.1510.11.2019 – skarga na działalność Burmistrza Nysy oraz Urzędu Miejskiego w Nysie. Skarga bezzasadna rozpatrzona w terminie przez Radę Miejską – uchwała Nr XVII/268/19 z dnia 27 listopada 2019r.

AO.OK.1510.12.2019 – skarga na działalność pracowników Wydziału Gospodarki Komunalnej i Drogownictwa. Skarga bezzasadna, rozpatrzona w terminie przez Burmistrza Nysy.

AO.OK.1510.13.2019 – skarga na dyrektora OPS Kamilę Ferdyn za celowe nękanie i gnębienie. Sprawa w toku. Dokumenty zostały przesłane zgodnie z prośbą strony do Wojewody Opolskiego.

Podsumowanie:

W stosunku do 2018 roku (15 skarg) liczba skarg rozpatrzonych w 2019 (13 skarg) - zmniejszyła się o 2 skargi. Skargi rozpatrzone przez Radę Miejską w Nysie były rozpatrywane przez Komisję Rewizyjną, a następnie przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji Rady Miejskiej.

ROZPATRZENIE SKARG

Rozpatrzone przez:	Ilość skarg	zasadne	częściowo -zasadne	bezzasadne	Wydział merytoryczny odpowiedzialny za przygotowanie odpowiedzi
Burmistrza Nysy	3	-	-	3	1 skarga – Wydział Rozwoju Wsi i Ochrony Środowiska 1 skarga - Wydział Spraw Obywatelskich 1 skarga - Wydział Gospodarki Komunalnej i Drogownictwa
Radę Miejską w Nysie	10	-	-	9	5 skarg - Wydział Rozwoju Polityki Społecznej 1 skarga - Wydział Gospodarki Komunalnej i Drogownictwa 1 skarga – Wydział Administracyjno – Organizacyjny 1 skarga – Wydział Rozwoju Infrastruktury 1 skarga – Gminny Zarząd Oświaty
Skarga przekazana wg. właściwości	-	-	-	1	1 skarga - Wydział Rozwoju Polityki Społecznej
RAZEM	13	-	-	13	

Przy rozpatrywaniu skarg należy zwrócić szczególną uwagę na:

1. stosowanie przy rozpatrywaniu spraw, zasad wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, a w szczególności:
 - a) przestrzegania terminów załatwienia skargi,
 - b) informowania klienta o przedłużeniu terminu załatwiania skargi,
 - c) wysyłanie odpowiedzi do wnoszących skargi i wnioski nie w ostatnim dniu ich rozpatrzenia lecz przed upływem tego terminu,
 - d) na umieszczanie w przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną, w zawiadomieniu o sposobie jej załatwienia – pouczenia skarżącego o treści art. 239 §1 k.p.a.

2. wykorzystywanie informacji zawartych w skargach do usprawnienia i poprawienia jakości pracy oraz podejmowania środków zmierzających do eliminowania nieprawidłowości będących przyczyną skarg,
3. o bezwzględnym zakazie publikowania jakichkolwiek danych osobowych skarżących na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Nysie.
4. przestrzegania uregulowań zawartych w zarządzeniu nr 1196/2017 Burmistrza Nysy z dnia 1 czerwca 2017r. w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Nysie, zmienionego zarządzeniem nr 460/2019 z dnia 26 listopada 2019r. w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miejskim w Nysie.

Kontrola zewnętrzna

Ostatnia kontrola zewnętrzna była przeprowadzona w dniu 27 stycznia 2020 r. przez przedstawicieli Wojewody Opolskiego (Pracowników Oddziału Nadzoru i Kontroli Pomocy Społecznej w Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu) w zakresie działalności Rady Miejskiej w Nysie w przedmiocie rozpatrywania skarg mieszkańców gminy na kierownika ośrodka pomocy społecznej. Kontrolą objęto okres od 1.01.2018 do 31.12.2019. Kontrolę oceniono pozytywnie z nieprawidłowościami.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Nysie, Burmistrz Nysy lub wyznaczony przez niego Zastępca przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek od godziny 12:00 do ostatniego klienta.

W ramach poniedziałkowych przyjęć Burmistrz Nysy przyjął w roku 2019 380 osób. Większość spraw to sprawy mieszkaniowe, remonty mieszkań, które załatwiane były w ramach wolnych zasobów mieszkaniowych i finansowych. Sprawy inwestycyjne, drogowe załatwiane były w miarę możliwości finansowych budżetu Gminy – z zaoszczędzonych środków na przetargach. Pozostałe sprawy załatwiane są na bieżąco.

Zastępcy Burmistrza, Sekretarz Miasta, Skarbnik, Naczelnicy przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia w miarę możliwości.

Opracowała: *Alicja Pąk*

Inspektor w Wydziale
Administracyjno – Organizacyjnym
Nysa, dnia

BURMISTRZ NYSY
Kordian Kolbiarz