

**Informacja dotycząca skarg i wniosków złożonych
w Urzędzie Miasta Katowice w I półroczu 2015 roku**

I. INFORMACJE OGÓLNE.

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego /Dz. U. z 2013r. poz. 267 z późn. zm./ oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46/.

Organizacja załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Katowice w omawianym okresie regulowana była zarządzeniem wewnętrznym Nr 72/2012 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 7 marca 2012r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków w Urzędzie Miasta Katowice wraz ze zmianą wprowadzoną zarządzeniem wewnętrznym Nr 262/2013 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 30 sierpnia 2013r.

Zgodnie z procedurą określoną wyżej powołanym zarządzeniem skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta Katowice rejestrowane były w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

II. SKARGI

W rozumieniu art. 227 K.p.a. w I półroczu 2015r. do Urzędu Miasta Katowice wpłynęło 109 skarg:

- **82 skargi** rozpatrywał /rozpatrzy/ zgodnie z właściwością Prezydent Miasta Katowice (PMK):
 - 6 skarg rozpatrzono jako zasadne,
 - 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo jako zasadną,
 - 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo w sposób wyjaśniający,
 - 41 skarg rozpatrzono jako bezzasadne,
 - 24 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
 - 9 skarg pozostaje w toku rozpatrzenia.

- **9 skarg** rozpatrywała /rozpatrzy/ Rada Miasta Katowice (RMK) zgodnie z art. 229 K.p.a.:
 - 3 skargi rozpatrzono jako bezzasadne,
 - 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo w sposób wyjaśniający,
 - 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający tj. RMK uznała się organem niewłaściwym do załatwienia skargi,
 - 4 skargi pozostają w toku rozpatrzenia.

Ponadto:

- 6 skarg przekazano do rozpatrzenia zgodnie z właściwością na podstawie art. 231 K.p.a.,
- 6 skarg przekazano do rozpatrzenia jednostkom podległym na podstawie art. 232 K.p.a.,
- 5 skarg pozostawiono bez rozpoznania (skarżący nie uzupełnili braków formalnych pomimo wezwania),
- 1 skargę przekazano do Samorządowego Kolegium Odwoławczego.

Problematyka skarg, które wpłynęły do Urzędu Miasta dotyczyła zakresu działania i nadzoru merytorycznego niżej wymienionych komórek organizacyjnych Urzędu i jednostek organizacyjnych miasta:

WYDZIAŁ BUDYNKÓW I DRÓG – 24 skargi:

- 6 skarg rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 13 skarg rozpatrzono jako bezzasadne,
- 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo w sposób wyjaśniający /skargę rozpatrywała RMK/,
- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 3 skargi - trwa postępowanie wyjaśniające /1 skargę będzie rozpatrywała RMK/ .

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- nieprawidłowości przy rozpatrywaniu wniosku o przydział mieszkania /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwych działań związanych z wydzierżawieniem garaży /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku informacji o stanie prawnym nieruchomości /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- treści udzielonej odpowiedzi /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku działań Komunalnego Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w sprawie zadaszenia lokalu użytkowego /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono negatywnie; 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewyrażenia zgody na zawarcie umowy najmu lokalu na czas nieokreślony /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niesłusznego naliczenia opłat za parkowanie /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań Dyrektora Komunalnego Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej /skargę rozpatrzono częściowo negatywnie i częściowo wyjaśniająco – skargę rozpatrywała RMK/,
- braku odpowiedzi na skargę przez Miejski Zarząd Ulic i Mostów /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- nieprawidłowości w rozliczaniu przez Komunalny Zakład Gospodarki Mieszkaniowej kosztów zużycia wody i odprowadzania ścieków /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieprawidłowości przy odczycie zużycia energii cieplnej /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań pracowników Wydziału /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewydania skierowania do zawarcia umowy najmu lokalu socjalnego /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewypłacenia wynagrodzenia przez firmę wykonującą prace remontowe na zlecenie Komunalnego Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niepodjęcia działań w związku z zalewaniem posesji /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- bezczynności Urzędu Miasta /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- uciążliwości powodowanych przez osoby prowadzące rozrywkową działalność gospodarczą /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwego funkcjonowania Oddziału Eksploatacji Budynków Nr 5 /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań Miejskiego Zarządu Ulic i Mostów związanych z pobieraniem opłat za parkowanie /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku odpowiedzi na pismo /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- nieprawidłowo dokonanych rozliczeń przez Komunalny Zakład Gospodarki Mieszkaniowej za uprzednio zajmowane mieszkanie /trwa postępowanie wyjaśniające/,
- bezpodstawnego odebrania lokalu mieszkalnego nabytego w drodze przetargu /trwa postępowanie wyjaśniające – skargę będzie rozpatrywała RMK/,
- niewłaściwych działań Zarządcy Wspólnoty Mieszkaniowej /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO – 14 skarg:

- 3 skargi rozpatrzono jako bezzasadne,
- 9 skarg rozpatrzono w sposób wyjaśniający /1 skargę rozpatrywała RMK/,
- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo w sposób wyjaśniający,

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- uciążliwości związanych z funkcjonowaniem lokalu „PRIMA” na ulicy Mielęckiego /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieprawidłowości w działaniu Straży Miejskiej i uciążliwości dla mieszkańców związanych z funkcjonowaniem Urzędu Miasta /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono negatywnie; 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieprawidłowości w działaniu Straży Miejskiej /3 skargi rozpatrzono wyjaśniająco – 1 skargę rozpatrywała RMK/,
- uciążliwości związanych z funkcjonowaniem salonu gier /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- wydania zezwolenia na funkcjonowanie dyskoteki /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- uciążliwości związanych z funkcjonowaniem lokalu gastronomicznego /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono negatywnie; 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- imprezy motoryzacyjnej zorganizowanej na terenie kina „Cinema City” /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieprzyjęcia zgłoszenia przez Straż Miejską /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- niepodejmowania interwencji przez Straż Miejską /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono częściowo negatywnie i częściowo w sposób wyjaśniający; 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ GOSPODARKI MIENIEM – 9 skarg:

- 3 skargi rozpatrzono jako bezzasadne,
- 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo jako zasadną
- 4 skargi - trwa postępowanie wyjaśniające.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- nieregulowania stanu prawnego działki /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- nieumorzenia należności za garaż /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku odpowiedzi na pisma /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwego postępowania Naczelnika Wydziału /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań pracowników Wydziału /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono częściowo negatywnie i częściowo pozytywnie; 1 skarga - trwa postępowanie wyjaśniające/,
- niewłaściwie przesyłanej korespondencji /trwa postępowanie wyjaśniające/,
- braku odpowiedzi na wnioski /2 skargi - trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ EDUKACJI – 7 skarg:

- 5 skarg rozpatrzono jako bezzasadne,
- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 1 skarga – trwa postępowanie wyjaśniające /skargę będzie rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niewłaściwych działań organizacyjnych dokonanych przez Dyrektora Szkoły Podstawowej Nr 37 /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- niewłaściwego postępowania personelu Miejskiego Przedszkola Nr 49 /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań Dyrektora Gimnazjum Nr 9 /2 skargi rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwego zachowania i działania Dyrektora Szkoły Podstawowej Nr 34 /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- procedury rekrutacyjnej w Miejskim Przedszkolu Nr 51 /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań Dyrektora Śląskich Technicznych Zakładów Naukowych /trwa postępowanie wyjaśniające – skargę będzie rozpatrywała RMK/.

WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH – 5 skarg:

- 4 skargi rozpatrzono jako bezzasadne,

- 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- niewłaściwych działań pracowników związanych ze sprawami meldunkowymi /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku odpowiedzi na wnioski /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwego zachowania pracownika /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwej procedury w sprawie o wymeldowanie /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- nieujęcia skarżącego w spisie wyborców /skargę rozpatrzono negatywnie/.

WYDZIAŁ ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA – 5 skarg:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną /skargę rozpatrywała RMK/,
- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 3 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- braku odpowiedzi na wnioski w sprawie udzielenia informacji publicznej /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- złej jakości skanowania dokumentów /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- braku odpowiedzi na skargę /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco; 1 skargę rozpatrzono negatywnie – skargę rozpatrywała RMK/,
- nierzetelnej odpowiedzi na skargę /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ TRANSPORTU – 5 skarg:

- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 3 skargi rozpatrzono jako bezzasadne,
- 1 skarga – trwa postępowanie wyjaśniające.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- braku odpowiedzi na pismo /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- zawyżonej opłaty za przejazd taksówką /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono negatywnie; 1 skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- braku odpowiedzi na pismo w sprawie budowy linii tramwajowej /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- opóźnień autobusów i braku toalet w mieście /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ KSZTAŁTOWANIA ŚRODOWISKA – 4 skargi:

- 2 skargi rozpatrzono jako bezzasadne /1 skargę rozpatrywała RMK/,
- 2 skargi – trwa postępowanie wyjaśniające /skargi będzie rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niewłaściwych działań Urzędu Miasta w sprawie opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwego postępowania PMK w sprawie wycinki drzew /skargę rozpatrzono negatywnie – skargę rozpatrywała RMK/,
- niewłaściwych działań Dyrektora Katowickich Cmentarzy Komunalnych /2 skargi - trwa postępowanie wyjaśniające – skargi będzie rozpatrywała RMK/.

WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ – 4 skargi:

- 3 skargi rozpatrzono jako bezzasadne.
- 1 skarga – trwa postępowanie wyjaśniające.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niewłaściwych działań pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej /3 skargi rozpatrzono negatywnie/,
- nieprawidłowości w działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ ZDROWIA, NADZORU WŁAŚCICIELSKIEGO I PRZEKSZTAŁCEŃ WŁASNOŚCIOWYCH – 4 skargi:

- 3 skargi rozpatrzono jako bezzasadne,
- 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- niewłaściwych działań pracowników Przychodni Specjalistycznej przy ulicy PCK /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- nieprawidłowości w działalności ZOZ /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwego zachowania pracowników Miejskiej Izby Wyrzeźwień /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań Śląskiej Izby Lekarskiej /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA – 3 skargi:

- 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 1 skarga – trwa postępowanie wyjaśniające.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niedostatecznej ilości parkingów dla osób niepełnosprawnych w mieście /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- braku odpowiedzi na pisma /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- zalewania budynków na Osiedlu Ducha w Katowicach /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH – 2 skargi:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 1 skarga – trwa postępowanie wyjaśniające.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niewłaściwych działań pracownika Wydziału /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- przewlekłości w wydaniu podatkowej decyzji wymiarowej /trwa postępowanie wyjaśniające/.

BIURO PRAW JAZDY I REJESTRACJI POJAZDÓW – 1 skarga, którą rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła nieprawidłowości w działaniu Biura.

WYDZIAŁ GEODEZJI – 1 skarga, którą rozpatrzono jako bezzasadną.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła przewlekłości w działaniu pracowników Wydziału.

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW – 1 skarga, którą rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła niewłaściwych działań Rzecznika.

WYDZIAŁ PROMOCJI – 1 skarga, którą rozpatrzono jako bezzasadną /skargę rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła niepodjęcia działań przez PMK w celu zwiększenia frekwencji wyborczej.

URZĄD STANU CYWILNEGO – 1 skarga, którą rozpatrzono jako zasadną.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła niewłaściwego działania Kierownika Urzędu.

III. WNIOSKI

W rozumieniu art. 241 K.p.a, w I półroczu 2015r. do Urzędu Miasta Katowice wpłynęło 11 wniosków.

Problematyka wniosków dotyczyła działania i nadzoru merytorycznego niżej wymienionych komórek organizacyjnych Urzędu:

WYDZIAŁ BUDYNKÓW I DRÓG – 3 wnioski:

- w sprawie przeprowadzenia remontów i modernizacji infrastruktury drogowej /częściowo uwzględniono wniosek; częściowo rozpatrzono wyjaśniająco/,
- w sprawie przeprowadzenia modernizacji Załęskiej Hałdy /rozpatrzono wyjaśniająco/,
- w sprawie wymiany oświetlenia na ulicy Kępowej /rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ INFORMATYKI – 1 wniosek:

- w sprawie zakupu przez Urząd Miasta sprzętu komputerowego dla wszystkich jednostek organizacyjnych /nie uwzględniono wniosku/.

WYDZIAŁ ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA – 1 wniosek:

- w sprawie udzielenia informacji odnośnie archiwizowania dokumentów i wymiany znaków drogowych w mieście /częściowo rozpatrzono wyjaśniająco; częściowo nie uwzględniono wniosku/.

WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO – 1 wniosek:

- w sprawie podjęcia działań w celu zapewnienia większego bezpieczeństwa w mieście /częściowo rozpatrzono wyjaśniająco; częściowo uwzględniono wniosek/.

WYDZIAŁ BUDOWNICTWA – 1 wniosek:

- w sprawie podjęcia działań w związku z powstałym zapadliskiem /rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH – 1 wniosek:

- w sprawie umieszczenia w BIP zezwoleń na sprzedaż alkoholu /uwzględniono wniosek/.

WYDZIAŁ KSZTAŁTOWANIA ŚRODOWISKA – 1 wniosek:

- w sprawie przeprowadzenia prac modernizacyjnych na Osiedlu Koszutka /częściowo rozpatrzono wyjaśniająco; częściowo uwzględniono wniosek/.

WYDZIAŁ TRANSPORTU – 1 wniosek:

- w sprawie reorganizacji tras przejazdu autobusów /trwa postępowanie/.

WYDZIAŁ BUDYNKÓW I DRÓG – 1 wniosek:

- w sprawie uporządkowania terenu i wyznaczenia miejsc parkingowych /trwa postępowanie/.