

Informacja dotycząca skarg i wniosków złożonych do Urzędu Miasta Katowice w II 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 2013 r. poz. 267 z późn. zm./ oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz. U. z 2002 r. 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 2012 roku 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 2013 roku oraz Zarządzeniem wewnętrznym nr 291/2015 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 18 sierpnia 2015 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Miasta Katowice.

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 okresie od dnia 1 lipca 2015 roku do dnia 13 listopada 2015 roku do Urzędu Miasta Katowice wpłynęło 88 skarg:

- 65 skarg rozpatrywał /rozpatrzy/ zgodnie z właściwością Prezydent Miasta Katowice (PMK):
 - 8 skarg rozpatrzono jako zasadne,
 - 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo jako zasadną,
 - 17 skarg rozpatrzono jako bezzasadne,
 - 30 skarg rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
 - 9 skarg pozostaje w toku rozpatrzenia.

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

Ponadto:

- 1 skargę przekazano do rozpatrzenia zgodnie z właściwością na podstawie art. 231 K.p.a.,
- 5 skarg przekazano do rozpatrzenia jednostkom podległym na podstawie art. 232 K.p.a.,

- 1 skarga - podtrzymano stanowisko w trybie art. 239 K.p.a.,
- 5 skarg pozostawiono bez rozpatrzenia (skarżący nie uzupełnili braków formalnych pomimo wezwania).

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 – 11 skarg:

- 6 skarg rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 4 skargi - trwa postępowanie wyjaśniające.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- bezczynności KZGM w sprawie przeprowadzenia remontu /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwych działań KZGM i Urzędu Miasta w sprawie związanej z inwentaryzacją nieruchomości /2 skargi rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nierzetelnej informacji i niewłaściwego zachowania pracownika /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- braku odpowiedzi na pismo /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku działań w celu zapobieżenia dewastacji podwórka /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- uciążliwości związanych z zajmowanym lokalem mieszkalnym /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewyznaczenia miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych na osiedlu Żurawia /trwa postępowanie wyjaśniające/,
- pobierania opłat za piwnice /trwa postępowanie wyjaśniające/,
- niewydania dokumentu przez administrację budynku /trwa postępowanie wyjaśniające/,
- braku odpowiedzi na sprawę wniesioną do protokołu /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ – 10 skarg:

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

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- niewłaściwych działań pracowników MOPS /4 skargi: 2 skargi rozpatrzono wyjaśniająco; 1 skargę rozpatrzono negatywnie; 1 skargę rozpatrzono częściowo negatywnie i częściowo wyjaśniająco – skargę rozpatrywała RMK/,
- braku odpowiedzi na pismo w sprawie Rady Seniorów /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- nieudostępnienia akt sprawy przez MOPS /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewłaściwych działań PUP /2 skargi rozpatrzono negatywnie/,
- nieprawidłowości związanych z udzieleniem informacji publicznej /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieotrzymania informacji o wynikach wyborów do Rady Seniorów /skargę rozpatrzono negatywnie/.

WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO – 9 skarg:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 4 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 3 skargi - trwa postępowanie wyjaśniające /1 skargę będzie rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- uciążliwości związanych z funkcjonowaniem sklepu KUBIK na osiedlu Tysiąclecia /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwego zachowania dyspozytora Straży Miejskiej /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- uciążliwości związanych z organizacją festiwalu TAURON NOWA MUZYKA 2015 /2 skargi: 1 skargę rozpatrzono negatywnie – skargę rozpatrywała RMK; 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- uciążliwości powodowanych przez rowerzystów /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwie przeprowadzonej kontroli przez Straż Miejską /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieprawidłowości w działaniu Straży Miejskiej /2 skargi trwa postępowanie wyjaśniające - 1 skargę będzie rozpatrywała RMK/,
- niewłaściwych działań pracowników Wydziału /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH – 8 skarg:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 3 skargi rozpatrzono jako zasadne,
- 3 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 1 skargę rozpatrzono częściowo jako bezzasadną i częściowo jako zasadną.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- niewłaściwych działań pracowników związanych z wydaniem dowodu osobistego dla dziecka /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- trudności w uczestnictwie osób niepełnosprawnych w komisjach wyborczych /skargę rozpatrzono częściowo negatywnie i częściowo pozytywnie/,
- uciążliwości powodowanych przez Klub Muzyczny PRIME i bar SZTAUWAJERY /2 skargi rozpatrzono wyjaśniająco/,
- nieprawidłowości w postępowaniu o wymeldowanie /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- nieprawidłowości przy nadawaniu numeru identyfikacyjnego PESEL /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- braku możliwości pobrania zaświadczenia o prawie do głosowania w wyborach /skargę rozpatrzono pozytywnie/,
- nieprawidłowości w prowadzonej działalności gospodarczej /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,

WYDZIAŁ EDUKACJI – 6 skarg:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną /skargę rozpatrywała RMK/,
- 2 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający,
- 3 skargi – trwa postępowanie wyjaśniające /2 skargi będzie rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niewłaściwych działań Dyrektora i Wicedyrektora Szkoły Podstawowej Nr 37 /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwego działań p.o. Dyrektora Śląskich Technicznych Zakładów Naukowych /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- niewłaściwych działań Dyrektora Młodzieżowego Domu Kultury /skargę rozpatrzono negatywnie – *skargę rozpatrywała RMK/*,
- nieprzyjęcia dzieci do Szkoły Podstawowej Nr 37 /trwa postępowanie wyjaśniające – *skargę będzie rozpatrywała RMK/*,
- niewłaściwych działań Dyrektora Miejskiego Przedszkola Nr 49 /trwa postępowanie wyjaśniające – *skargę będzie rozpatrywała RMK/*,
- niepodejmowania działań przez Dyrektora Szkoły Podstawowej Nr 10 /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ KSZTAŁTOWANIA ŚRODOWISKA – 5 skarg:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 2 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający /1 skargę rozpatrywała RMK/,
- 2 skargi – trwa postępowanie wyjaśniające /1 skargę będzie rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- nadmiernego hałasu generowanego przez przejeżdżające tramwaje /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- przewlekłości w udzieleniu odpowiedzi /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- niewszczęcia postępowania administracyjnego /skargę rozpatrzono wyjaśniająco - *skargę rozpatrywała RMK/*,
- działań Prezydenta Miasta w zakresie wydatkowania środków w zakresie ochrony środowiska /trwa postępowanie wyjaśniające - *skargę będzie rozpatrywała RMK/*,
- informacji przekazanej w udzielonej odpowiedzi /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ PODATKÓW I OPŁAT LOKALNYCH – 4 skargi:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 1 skargę rozpatrzono jako zasadną,
- 2 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- niewłaściwych działań związanych z wydaniem podatkowych decyzji wymiarowych /3 skargi: 1 skargę rozpatrzono wyjaśniająco; 1 skargę rozpatrzono pozytywnie; 1 skargę rozpatrzono negatywnie/,
- sposobu przekazania informacji o zmianie kont Urzędu Miasta /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ GOSPODARKI MIENIEM – 3 skargi, które rozpatrzono jako bezzasadne.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- naliczenia opłat za garaż,
- przewlekłego działania pracownika Wydziału,
- braku odpowiedzi na pisma.



MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW – 3 skargi:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 2 skargi rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- niewłaściwych działań Rzecznika /2 skargi rozpatrzono wyjaśniająco/,
- odmowy przyjęcia skargi na nieprawidłowości w usługach pocztowych /skargę rozpatrzono negatywnie/.

WICEPREZYDENT MIASTA KATOWICE – 2 skargi:

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

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła odmowy uwierzytelnienia dokumentów i wydania ich kopii.

PEŁNOMOCNIK PREZYDENTA ds ORGANIZOWANIA IMPREZ STRATEGICZNYCH – 2 skargi, które rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- uciążliwości dla mieszkańców związanych z organizacją wyścigu kolarskiego /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/,
- uciążliwości dla mieszkańców związanych z organizacją maratonu /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ GEODEZJI – 2 skargi:

- 1 skargę rozpatrzono jako bezzasadną,
- 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- opieszałości i naruszenia prawa /skargę rozpatrzono negatywnie/,
- braku odpowiedzi na pisma /skargę rozpatrzono wyjaśniająco/.

WYDZIAŁ KULTURY – 2 skargi:

- 1 skarga - trwa postępowanie wyjaśniające,
- 1 skargę rozpatrzono w sposób wyjaśniający /skargę rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła /dotyczy/:

- niewłaściwych działań Dyrektora Instytucji Kultury – „Miasto Ogrodów” /skargę rozpatrzono wyjaśniająco - skargę rozpatrywała RMK/,
- niewłaściwych działań pracowników Miejskiej Biblioteki Publicznej /trwa postępowanie wyjaśniająco/.

BIURO PRAW JAZDY I REJESTRACJI POJAZDÓW – 1 skarga, którą rozpatrzono jako bezzasadną.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła umieszczenia pieczęci o rejestracji pojazdu na akcie poświadczenia dziedziczenia.

WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA – 1 skarga, którą rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła zalewania budynków przy ulicy Widok.

WYDZIAŁ SPORU I TURYSTYKI – 1 skarga, którą rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła uciążliwości związanych z organizacją imprezy na ulicy Kościuszki

WYDZIAŁ INWESTYCJI – 1 skarga, którą rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła udzielonej odpowiedzi.

WYDZIAŁ KSIĘGOWO - RACHUNKOWY – 1 skarga, którą rozpatrzono jako zasadną.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła jakości obsługi w zakresie udzielenia informacji publicznej.

WYDZIAŁ PLANOWANIA PRZESTRZENNEGO – 1 skarga /trwa postępowanie wyjaśniające – skargę będzie rozpatrywała RMK/.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczy działań Prezydenta Miasta w zakresie planowania i gospodarowania przestrzennego.

WYDZIAŁ ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA – 1 skarga, którą rozpatrzono jako zasadną.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła braku odpowiedzi na wniosek.

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

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła niewłaściwego działania Kierownika Urzędu.

MIEJSKI OŚRODEK SPORTU I REKREACJI – 1 skarga, którą rozpatrzono w sposób wyjaśniający.

Problematyka rozpatrywanej skargi dotyczyła prywatnych działań kierownika jednostki.

III. WNIOSKI

W rozumieniu art. 241 K.p.a, w okresie od dnia 1 lipca 2015 roku do dnia 13 listopada 2015 roku do Urzędu Miasta Katowice wpłynęły 4 wnioski.

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

WYDZIAŁ KSZTAŁTOWANIA ŚRODOWISKA – 2 wnioski:

- w sprawie bezdomnych zwierząt /nie uwzględniono wniosku/,
- w sprawie rekultywacji hałdy i realizacji inwestycji drogowych /trwa postępowanie wyjaśniające/.

WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH – 1 wniosek:

- w sprawie wstrzymania wydawania koncesji na sprzedaż alkoholu w Janowie /nie uwzględniono wniosku/.

WYDZIAŁ BUDYNKÓW I DRÓG – 1 wniosek:

- w sprawie poprawy działania jednostek organizacyjnych miasta Katowice /nie uwzględniono wniosku/.

PIERWSZY WICEPREZYDENT
MIASTA KATOWICE
Bogumił Sobuła

