



Urząd Miasta Sanoka
ul. Rynek 1 38-500 Sanok tel. 013 46 52800, 0134630890
e-mail umsanok@um.sanok.pl



Sprawozdanie
z oceny przyjmowania oraz załatwiania
skarg i wniosków za 2015 r. w Urzędzie
Miasta w Sanoku

Sanok 30.06.2016 r.

I. Wstęp

Podstawą do sporządzenia niniejszej oceny jest zapis rozdziału VII §42 pkt.6 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Sanoku. Przeprowadzona ocena przyjmowania skarg i wniosków zawiera omówienie ilości wpływu, sposobu rozpatrzenia oraz problematyki kierowanych skarg i wniosków zrealizowanych w 2015 r. przez Urząd Miasta w Sanoku.

Zestawienie sposobu załatwienia skarg za 2015 r.						
Załatwiono w okresie sprawozdawczym					Terminowość załatwienia skarg	
Ogółem	W tym				Załatwione z przekroczeniem terminów k.p.a. w odniesieniu do poz.. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów k.p.a. w odniesieniu do poz.3
	Przekazano wg właściwości (art.231k.p.a.)	Załatwiono we własnym zakresie (art. 237 k.p.a.)	Pozostałe			
			Do sprawy (art.233,234, 235 k.p.a.)	Anonimy		
1	2	3	4	5	6	7
9	0	9	0	0	0	0

Zestawienie sposobu załatwienia wniosków za 2015 r.				
Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Terminowość załatwienia skarg	
Ogółem	W tym		Załatwione z przekroczeniem terminów k.p.a. w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów k.p.a. w odniesieniu do poz.3
	Przekazano wg właściwości (art.231k.p.a.)	Załatwiono we własnym zakresie		
1	2	3	4	5
78	0	78	0	0

II. Charakterystyka ogólna.

Przedmiotową ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez Urząd Miasta w Sanoku opracowano na podstawie informacji przekazanych przez poszczególne wydziały i referaty. Z otrzymanych informacji wynika że w 2015 r. w Urzędzie zarejestrowano łącznie 87 skarg i wniosków, z czego 90% stanowiły wnioski, a 10% skargi.



Wykres nr 1 Zestawienie graficzne załatwianych skarg i wniosków w 2015 r.

III. Problematyka skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta w Sanoku.

1. W 2015 r. zarejestrowano 9 skarg, z których wszystkie załatwiono we własnym zakresie. Największą grupę tematyczną stanowiły skargi dotyczące działalności Wydziału Spraw Społecznych i Obywatelskich oraz Straży Miejskiej. W skargach adresowanych do Urzędu obywatele głównie zgłaszali swoje uwagi dotyczące nieprawidłowej pracy w obsłudze ewidencji ludności i dowodach osobistych oraz działanie strażników miejskich. Poruszano także problematykę nieprawidłowego wyliczenia należności podatkowych oraz zasad przeprowadzenia konkursu na usługi. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających, stwierdzono bezzasadność złożonych skarg we wszystkich sprawach. Wszystkim zainteresowanym stronom zostały przekazane pisemne informacje o załatwieniu ich skargi.
2. W 2015 r. pracownicy Urzędu rozpatrzyli 78 wniosków z których największą ilość stanowiły sprawy związane z infrastrukturą drogową (51) oraz gospodarką komunalną (13), i transportem zbiorowym (13). Zgodnie z informacjami przekazanymi przez wydziały wszystkie wnioski zostały załatwione we własnym zakresie i bez przekroczenia terminów obowiązujących w k.p.a.