



# BURMISTRZ MIASTA KLUCZBORKA

## GMINA KLUCZBORK

Nr BR.0003.43.2026.A.S-F

Kluczbork, dnia 12 maja 2026 r.

**Pani Anna Poloczek**

**Radna Rady Miejskiej w Kluczborku**

**Klub Radnych „Stąd Jesteśmy”**

W nawiązaniu do interpelacji z dnia 28 kwietnia 2026 r. (data wpływu do urzędu: 29 kwietnia 2026 r.) w sprawie opieszałości w udzielaniu odpowiedzi na pisma mieszkańców oraz radnych, poniżej przedstawiam szczegółowe odpowiedzi na sformułowane przez Panią pytania:

**1. Jak w Urzędzie Gminy monitorowane są terminy udzielania odpowiedzi na pisma wpływające od mieszkańców i radnych?**

Ad.1 W Urzędzie Miejskim w Kluczborku proces ten opiera się na Elektronicznym Systemie Obiegu Dokumentów (ESOD), który służy do pełnej rejestracji i ewidencjonowania korespondencji przychodzącej oraz wychodzącej. System ten jest kluczowym narzędziem umożliwiającym bieżący monitoring terminów. Po zarejestrowaniu, każde pismo trafia do właściwego merytorycznie wydziału, gdzie sprawowany jest bezpośredni nadzór nad terminowością jego załatwienia.

W przypadku interpelacji i zapytań radnych, stosujemy procedury wynikające ze Statutu Gminy Kluczbork. Zgodnie z nimi, odpowiedzi udzielane są w formie pisemnej w terminie do 14 dni, a nadzór nad zachowaniem tego terminu sprawuje bezpośrednio Sekretarz Gminy. Ponadto treść interpelacji oraz udzielonych odpowiedzi jest każdorazowo publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej.

**2. Ile w ostatnich 12 miesiącach odnotowano przypadków przekroczenia ustawowego terminu odpowiedzi?**

Ad.2 W okresie ostatnich 12 miesięcy w naszym urzędzie odnotowano przypadki przekroczenia terminów wynikających z przepisów art. 35 Kodeksu postępowania administracyjnego. Analiza wykazała, że sytuacja ta występuje w jednym konkretnym wydziale – Wydziale Gospodarki Miejskiej.

W okresie ostatnich 12 miesięcy odnotowano przypadki przekroczenia ustawowych terminów udzielania odpowiedzi. Przypadki dot. nie załatwienia sprawy w ustawowym terminie,



## **BURMISTRZ MIASTA KLUCZBORKA**

### **GMINA KLUCZBORK**

wynikającym z przepisów art. 35 Kodeksu postępowania administracyjnego, odnotowano w jednym wydziale Urzędu. Głównym powodem tych opóźnień są braki kadrowe, szczególnie w odniesieniu do pracowników o profilu technicznym, którzy posiadają kompetencje niezbędne do udzielania merytorycznych odpowiedzi w sprawach skomplikowanych. Obecny zespół jest nadmiernie obciążony z powodu realizacji licznych zadań inwestycyjnych oraz procesów aplikowania o środki zewnętrzne. Należy jednak zaznaczyć, że w sytuacjach, gdy pozostawiono dane kontaktowe, urzędnicy niejednokrotnie przekazywali informacje o statusie sprawy lub odpowiedzi ustnie bądź telefonicznie.

Odnosząc się do podniesionej w interpelacji sprawy nie udzielenia odpowiedzi na złożony przez Panią radną w 2024 roku wniosek dotyczący montażu latarni wyjaśniam: Jeżeli są składane wnioski na zadania inwestycyjne lub remontowe to są one realizowane zgodnie z możliwościami finansowymi Gminy Kluczbork. Wszystkie składane wnioski są przyjmowane jako projekt do budżetu. Realizacja takich zadań jest silnie uzależniona od długiego czasu oczekiwania na warunki techniczne od operatora TAURON Nowe Technologie oraz ograniczonych możliwości finansowych gminy. Napływ wielu wniosków dotyczących pojedynczych lamp generuje wysokie koszty jednostkowe takich inwestycji dlatego w ciągu roku budżet pozwala na zrealizowanie zaledwie kilku. Ponadto wyjaśniam, że w pierwszej kolejności realizujemy zadania w miejscach, gdzie oświetlenia nie ma w ogóle, przed uzupełnianiem istniejącej sieci.

### **3. Jakie działania organizacyjne lub proceduralne są podejmowane w celu eliminacji opóźnień?**

Ad. 3 Aby wyeliminować opóźnienia w Wydziale Gospodarki Miejskiej, wdrożyliśmy szereg działań organizacyjnych. Naczelnik wydziału sprawuje obecnie stały i zaostrzony nadzór nad terminami realizacji spraw. Przeprowadzono również rozmowę z kadrą kierowniczą wydziału, w której położono szczególny nacisk na bezwzględny obowiązek przestrzegania terminów wynikających z KPA.

Równolegle podejmujemy starania mające na celu poprawę sytuacji kadrowej poprzez cykliczne ogłaszanie naborów na wolne stanowiska pracy. Niestety, ze względu na specyfikę rynku pracy, zainteresowanie tymi ofertami jest obecnie niewielkie, co wymusza na nas wielokrotne powtarzanie procedur konkursowych. Staramy się także optymalizować podział zadań pomiędzy obecnych pracowników, aby w najbardziej obciążonych obszarach zachować płynność pracy.

### **4. Czy planowane są zmiany w zakresie obsługi korespondencji w celu poprawy terminowości i jakości udzielanych odpowiedzi?**

Ad. 4 Obecnie nie planujemy zmiany samego systemu elektronicznego obiegu dokumentów, gdyż dotychczasowy system ESOD jest w pełni wydolny i zintegrowany z nowymi standardami, takimi jak e-Doręczenia czy Krajowy System e-Faktur (KSeF). Jednocześnie, w celu wyeliminowania uchybień i nieterminowości załatwiania wpływających spraw



## BURMISTRZ MIASTA KLUCZBORKA GMINA KLUCZBORK

---

skupiamy się na doskonaleniu procedur wewnętrznych i zapewnieniu rzetelności udzielanych odpowiedzi.

Ponadto informuję, że podejmowane są działania w celu zapewnienia terminowości i rzetelności udzielanych odpowiedzi, a zgłoszone przez Panią uwagi stanowią istotny element w procesie doskonalenia pracy urzędu.

**BURMISTRZ**

*mgr inż. Jarosław Kielar*

Otrzymują:

1. Adresat
2. aa.

Do wiadomości: Pan Piotr Sitnik – Przewodniczący Rady Miejskiej w Kluczborku