

ANALIZA
SKARG I WNIOSKÓW, ROZPATRZONYCH PRZEZ POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
W 2008 r.

I. Charakterystyka ilościowa załatwianych skarg i wniosków.

W 2008 r. w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku rozpatrzono ogółem 441 skarg i wniosków łącznie z Delegaturą PUW w Słupsku. Poszczególne Wydziały Urzędu rozpatrzyły następujące ilości skarg i wniosków:

1. Gabinet Wojewody	0
2. Wydział Nadzoru i Kontroli	222
3. Wydział Finansów i Budżetu	0
4. Wydział Infrastruktury	14
5. Wydział Geodezji	105
6. Wydział Polityki Społecznej	28
7. Wydział Środowiska i Rolnictwa	7
8. Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	13
9. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	5
10. Biuro Zarządzania Funduszami Europejskimi	1
11. Wydział Organizacyjno-Administracyjny	7
12. Biuro Ochrony Informacji Niejawnych	0
13. Biuro Audytu Wewnętrznego	0
14. Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0
15. Delegatura w Słupsku	40

II. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków, w rozbiciu na grupy problemowe ze szczegółową ich charakterystyką.

Tematyka skarg i wniosków rozpatrzonych przez poszczególne Wydziały wynikała z zadań przez nie realizowanych.

Wydział Nadzoru i Kontroli był adresatem skarg i wniosków dotyczących przede wszystkim działalności bądź beczynności organów jednostek samorządu terytorialnego a także samorządowych jednostek organizacyjnych, przewodniczących rad gmin oraz działań urzędów gmin. Odnotowano również skargi dotyczące działań prowadzonych przez organy administracji zespolonej: Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego, Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków oraz Pomorskiego Kuratora Oświaty.

Sprawy obejmowały następujące zagadnienia:

- gospodarowania gminnym zasobem mieszkaniowym,
- sposobu gospodarowania mieniem komunalnym,
- przewlekłości i opieszałości w załatwianiu spraw przez organy gminy,
- złego stanu dróg,
- ogólnego stosowania przepisów ustawy Prawo budowlane przez organy nadzoru budowlanego,
- edukacji,
- procedury wpisu do rejestru zabytków.

Do Wydziału Nadzoru i Kontroli wpłynęły ogólnie 222 skargi i wnioski z czego 131 przekazano do załatwienia według właściwości.

Do **Wydziału Finansów i Budżetu** nie wpłynęła żadna skarga ani wniosek.

Do **Wydziału Infrastruktury** wpłynęło łącznie 14 skarg i wniosków. Przedmiotem skarg podobnie jak w latach ubiegłych był zakres działania organów administracji architektoniczno – budowlanej wynikającej z działalności inwestycyjnej inwestorów, naruszenia ich interesów, przewlekłym załatwianiu spraw przez organ pierwszej instancji.

Zakres skarg obejmował:

- naruszenia procedur związanych ze sporządzaniem i opracowywaniem planów zagospodarowania przestrzennego wobec złożonych wniosków przez wnioskodawców,
- prowadzonych postępowań przez organy administracji architektoniczno-budowlanej pierwszej instancji dotyczących pozwoleń na budowę obiektów budowlanych oraz inwestycji drogowych,
- spraw związanych z poprawą warunków użytkowych z zakresu infrastruktury,
- skargi na działalność organów administracji samorządowej,
- skargi na działalność przedsiębiorstw, dla których Wojewoda jest organem założycielskim.

Na 14 wniesionych skarg do Wydziału Infrastruktury przekazano do gmin i innych jednostek samorządowych 8 skarg, załatwiono we własnym zakresie 6.

Do **Wydziału Geodezji** wpłynęło **35** skarg i **70** wniosków. We własnym zakresie rozpatrzono 36 spraw a 69 przekazano według właściwości do załatwienia właściwym organom.

Dotyczyły one:

- nienależytego wykonywania zadań z zakresu geodezji i kartografii przez organy administracji publicznej oraz firmy geodezyjne,
- udostępnienia danych osobowych z operatu ewidencji gruntów i budynków;
- upoważnienia do wykonywania klasyfikacji gruntów na terenie województwa pomorskiego;
- spraw związanych z przyznaniem rekompensaty za „mienie zabużańskie”, wywłaszczeniem nieruchomości,
- działalności prowadzonej przez organy administracji samorządowej.

Do **Wydziału Polityki Społecznej** łącznie wpłynęło **29** skarg i wniosków – rozpatrzono w sumie 28 spraw (jedna skarga dotyczyła trybu odwoławczego i została skierowana do WSA). We własnym zakresie rozpatrzono 13 spraw natomiast zgodnie z właściwością przekazano 15.

Tematyka spraw załatwianych przez Wydział Polityki Społecznej dotyczyła:

- niezadowolenia klientów z pracy Ośrodków Pomocy Społecznej,
- niewłaściwego postępowania organów samorządu terytorialnego dotyczącego przydziału mieszkań komunalnych,
- zarzutów w sprawie działalności Powiatowych Urzędów Pracy,
- funkcjonowania placówek opiekuńczo-wychowawczych,
- turnusów rehabilitacyjnych.

Do **Wydziału Środowiska i Rolnictwa** wpłynęło 7 skarg których tematyka dotyczyła:

- budowy elektrowni wiatrowych,
- szkód wyrządzonych w środowisku,
- pozwolenia wodno-prawnego.

Przekazano do załatwienia zgodnie z właściwością 3 sprawy, w pozostałych przypadkach przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, w wyniku którego udzielono odpowiedzi skarżącym.

Do **Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców** wpłynęło łącznie 13 skarg. Wszystkie skargi załatwiono we własnym zakresie.

Skargi dotyczyły :

- spraw meldunkowych,
- funkcjonowania Oddziału Paszportów i Cudzoziemców,
- pracy organów samorządowych.
-

W **Wydziale Zarządzania Kryzysowego** rozpatrzono 5 skarg, które dotyczyły działań Komendy Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej w Gdańsku oraz Pogotowia Ratunkowego w Gdańsku.

Do **Wydziału Organizacyjno - Administracyjnego** wpłynęło łącznie 7 skarg i wniosków w zakresie:

- nieprawidłowości dot. działalności Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności,
- nieregularnej wypłaty świadczenia rentowego,
- działalności Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego,
- wartościowania stanowisk pracy w PUW.

We własnym zakresie rozpatrzono 6 sprawy a 1 przekazano organom właściwym.

Do **Wydziału Zarządzania Funduszami Europejskimi** wpłynęła 1 skarga, którą rozpatrzono we własnym zakresie.

Skarga dotyczyła działań pracowników Wydziału ZFE w związku z rozpatrzeniem wniosku skarżącej o dofinansowanie projektu „Modernizacja i przebudowa części budynku dworca PKP w Redzie (...)”.

Do **Biura ds. Ochrony Informacji Niejawnych** oraz **Biura Audytu Wewnętrznego** nie wpłynęła żadna skarga ani wniosek.

Oddział Zamiejscowy Delegatura w Słupsku w 2008 r. rozpatrzył 40 skarg. W tym O/Z Wydziału Nadzoru i Kontroli 31 spraw, O/Z Wydziału Infrastruktury 5 i O/Z Wydziału Geodezji 4.

III. Informacja o sposobie załatwiania skarg i wniosków.

Z ogólnej liczby 442 skarg i wniosków, we własnym zakresie załatwiono 189 skargi i wniosków, a 253 przekazano do załatwienia według właściwości. Wśród skarg i wniosków załatwianych we własnym zakresie – w sposób pozytywny załatwiono 27 (+1)*, a w sposób negatywny 134(+1)*. 27 skarg i wniosków załatwiono w inny sposób, który głównie polegał na wskazaniu organu właściwego do rozpatrzenia skargi lub udzieleniu innej informacji.

**jedna ze skarg w części została załatwiona pozytywnie, a w części negatywnie, albowiem nie wszystkie z podniesionych w niej zarzutów uznano za uzasadnione*

IV. Informacja o terminowości załatwiania skarg i wniosków i przyczyny przeterminowań.

Z wyjątkiem 17 skarg pozostałe zostały załatwione z zachowaniem terminów ustawowych. Uchybienia w zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków wynikały z konieczności uzyskania wyjaśnień od podmiotów, których dotyczyły skargi lub innych organów administracji publicznej. W kilku przypadkach wydłużono okres załatwiania sprawy, zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego ze względu na przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w celu rozpatrzenia zarzutów podnoszonych w skargach.

V. Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

Poszczególne Wydziały PUW w sprawach skarg i wniosków przyjęły łącznie 238 interesantów. Kierownictwo tych jednostek przyjęło 136 osób. Interesanci przyjmowani byli w następujących Wydziałach:

1. Gabinet Wojewody	28
2. Gabinet Wicewojewody	31
3. Wydział Geodezji	25
4. Wydział Infrastruktury	60
5. Wydział Polityki Społecznej	94

Obywatele zgłaszający skargi i wnioski osobiście w ramach spotkań Wojewody z interesantami, podnosili najczęściej problemy dot. zakresu działalności Wydziału Infrastruktury, Geodezji, Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców oraz Wydziału Środowiska i Rolnictwa. Przedmiotem skarg były również niezgodne z oczekiwaniami decyzje organów administracji rządowej, bądź przewlekłość załatwiania spraw. Poruszane przez skarżących problemy dotyczyły także działalności organów administracji zespolonej.

Skargi zgłaszane w Wydziale Infrastruktury dotyczyły głównie spraw wynikających z podjętej przez inwestorów działalności inwestycyjnej, zastrzeżeń właścicieli działek w związku z opracowywaniem miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego gmin oraz spraw związanych z inwestycjami drogowymi.

Główną przyczyną wniesienia skarg przez interesantów do Wydziału Polityki Społecznej było niezadowolenie z pobieżnego załatwiania spraw przez pracowników instytucji działających na podstawie ustawy o pomocy społecznej i ich zbyt małego zaangażowania co do sposobu rozstrzygnięcia problemów zgłaszanych przez samych zainteresowanych.

VI. Informacja o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.

Najwięcej skarg wpłynęło do Wydziałów: Nadzoru i Kontroli, Infrastruktury, Polityki Społecznej, Geodezji oraz Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców.

Po dokonaniu analizy tematyki wnoszonych skarg wynika, iż najczęściej skarg powstaje na tle trudnych warunków życia i związanych z tym kłopotów finansowych. Nie mniejszym źródłem powstawania skarg są niejasne dla wielu osób przepisy prawne oraz dokonywanie częstych zmian legislacyjnych. Zjawisko to stanowi problem nie tylko dla petentów, ale również dla organów rozpatrujących sprawy, które często na skutek błędnych interpretacji prawa podejmują nieprawidłowe decyzje.

Z analizy skarg poszczególnych Wydziałów PUW wynika, iż żaden z Dyrektorów nie podjął decyzji o przeprowadzeniu kontroli rozpatrywania skarg i wniosków w jednostkach nadzorowanych przez Wojewodę Pomorskiego.

ZASTĘPCA DYREKTORA
Wydziału Nadzoru i Kontroli
Piotr Kurdziel
Piotr Kurdziel

Zatwierdził:

DYREKTOR GENERALNY PUW

DYREKTOR GENERALNY

Ewelina Dajnowska-Burkiewicz

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI

Mirela Bemben
Mirela Bemben

ANALIZA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW PRZEZ PUW W 2008 r.

Lp	Wydziały PUW	Ilość załatwianych skarg i wniosków	We własnym zakresie	Przekazanych wg. wł.	Pozytywnie	Negatywnie	Inny
1.	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	5	3	2	3	-	-
2.	Wydział Polityki Społecznej	28	13	15	1	11	1
3.	Wydział Geodezji	105	36	69	12	13	11
4.	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	1	1	0	-	1	-
5.	Wydział Środowiska i Rolnictwa	7	4	3	-	-	4
6.	Wydział Organizacyjno-Administracyjny	7	6	1	-	6	-
7.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	13	13	-	4	8	1
8.	Wydział Infrastruktury	14	6	8	-	3	3
9.	Wydział Nadzoru i Kontroli	222	91	131	5	86	-
9.	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	-	-	-	-
10.	Biuro ds. Informacji Niejawnych	0	0	-	-	-	-
11.	Wydział Finansów i Budżetu	0	0	-	-	-	-
12.	Biuro Audytu Wewnętrznego	0	0	-	-	-	-
13.	Delegatura Słupsk	40	16	24	2 (+1)*	6 (+1)*	7
	RAZEM:	442	189	253	27 (+1)*	134 (+1)*	27

*jedna ze skarg w części została załatwiona pozytywnie, a w części negatywnie, albowiem nie wszystkie z podniesionych w niej zarzutów uznano za uzasadnione

**USTNE PRZYSJĘCIA OBYWATELI W SPRAWIE SKARG I WNIOSKÓW PRZEZ
POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W 2008 r.**

LP.	Wydział PUW	Ogółem	W tym przez kierownictwo Wydziału
1.	Gabinet Wojewody	28	28
2.	Gabinet Wicewojewody	31	31
3.	Wydział Infrastruktury	60	-
4.	Wydział Polityki Społecznej	94	69
5.	Wydział Geodezji	25	8
6.	razem:	238	136

SKARGI I WNIOSKI ROZPATRYWANE PRZEZ DELEGATURĘ W SŁUPSKU W ROKU 2008

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubryki 5)			Przeteryminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		ogółem 4 + 5	w tym:		pozytyw ny	negatyw ny	inny	
			przekazano wg właściwośc i	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Wydział Nadzoru i Kontroli PUW w Gdańsku Delegatura w Słupsku	31	21	10	2 (+1)*	4 (+1)*	3	1
2.	Wydział Infrastruktury PUW w Gdańsku Delegatura w Słupsku	5	2	3		2	1	
3.	Wydział Geodezji PUW w Gdańsku Delegatura w Słupsku	4	1	3			3	
Razem:		40	24	16	2 (+1)*	6 (+1)*	7	1

*jedna ze skarg w części została załatwiona pozytywnie, a w części negatywnie, albowiem nie wszystkie z podniesionych w niej zarzutów uznano za uzasadnione

ZESTAWIENIE

Sposobu załatwiania skarg i wniosków w 2008 r.

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubryki 5)			Przet ermi no- wano
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			Przekaza no według wł.	Załatwio no we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Urząd Wojewódzki	442	253	189	27+(1)*	134+(1)*	27	17
Razem:		442	253	189	27+(1)*	134+(1)*	27	17

*jedna ze skarg w części została załatwiona pozytywnie, a w części negatywnie, albowiem nie wszystkie z podniesionych w niej zarzutów uznano za uzasadnione

ZESTAWIENIE

Przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków w 2008r.

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	w tym przez kierownictwo jednostek organizacyjnych
1	2	3	4
1.	Urząd Wojewódzki	238	136
Razem:		238	136