

**POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI  
w Gdańsku**

WK-I.0443.1.2016.MG

Gdańsk, dnia 25 marca 2016r.

Pan  
**Krzysztof Maciej Retyk**  
Dyrektor Generalny  
Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego  
w miejscu

*Szanowny Panie Dyrektorze,*

na podstawie § 56 ust. 2 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku, w wyniku analizy danych zawartych w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji (dalej: *CRSWiP*), przedkładam zbiorczą informację dotyczącą rozpatrywania oraz załatwiania skarg, wniosków i petycji w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim (dalej: *PUW*) za 2015r.

I. Charakterystyka ilościowa skarg, wniosków i petycji

W 2015r. do *PUW* wpłynęło: 203 skarg, 14 wniosków i 1 petycja. 204 z nich było w wersji papierowej, 13 wpłynęło poprzez pocztę elektroniczną, a 1 skarga została przyjęta ustnie do protokołu.

**Tab. 1 zestawienie ilościowe skarg, wniosków i petycji w poszczególnych komórkach**

Nazwa wydziału/biura/zespołu	Liczba skarg	Liczba wniosków	Liczba petycji
Wydział Prawny i Nadzoru	69	5	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli	42	5	0
Wydział Infrastruktury	24	0	0
Wydział Polityki Społecznej	17	1	0
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	11	0	0
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	9	1	1
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	18	1	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	5	0	0
Biuro Wojewody	3	0	0
Wydział Finansów i Budżetu	2	1	0
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	0	0
Biuro Kadr i Organizacji	1	0	0
Wydział Zdrowia	1	0	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0

**WYDZIAŁ KONTROLI**

POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU  
ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: 58 30 77 368, fax: 58 30 77 106  
www.gdansk.uw.gov.pl, e-mail: wk@gdansk.uw.gov.pl

## II. Informacja o sposobie załatwienia skarg

Spośród 203 skarg we własnym zakresie załatwiono 76 skarg, 108 skarg przekazano wg. właściwości innym organom, natomiast 19 skarg pozostawiono bez rozpatrzenia.

**Tab. 2 zestawienie zbiorcze danych o sposobie załatwienia skarg**

Nazwa Jednostki	Skargi załatwione w okresie sprawozdawczym			
	Ogółem	W tym		
		Załatwione we własnym zakresie	Przekazane według właściwości	Pozostawione bez rozpatrzenia (anonimy, skargi przesłane do wiadomości)
Pomorski Urząd Wojewódzki	<b>203</b>	<b>76</b>	<b>108</b>	<b>19</b>
Wydział Prawny i Nadzoru	<b>69</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>2</b>
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>10</b>
Wydział Infrastruktury	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>2</b>
Wydział Polityki Społecznej	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Biuro Wojewody	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Wydział Finansów i Budżetu	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Biuro Kadr i Organizacji	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Wydział Zdrowia	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

W ramach 76 skarg rozpatrzonych we własnym zakresie 35 skarg uznano za zasadne, natomiast 41 za bezzasadne.

### WYDZIAŁ KONTROLI

POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU  
ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: 58 30 77 368, fax: 58 30 77 106  
www.gdansk.uw.gov.pl, e-mail: wk@gdansk.uw.gov.pl

17 skarg dotyczyło zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez pracowników PUW w Gdańsku, jak również pracowników Terenowych Punktów Paszportowych w Malborku, Słupsku i Wejherowie, z czego 6 zostało uznane za zasadne.

**Tab. 3 Skargi złożone na zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników PUW**

Nazwa wydziału/biura/zespołu	Liczba skarg bezzasadnych	Liczba skarg zasadnych	Liczba skarg przekazanych do organów nadzorczych
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	3	1	0
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	0	1	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	1	0	1
Wydział Infrastruktury	1	0	1
Wydział Finansów i Budżetu	0	2	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli	1	1	1
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	1	1	0
Biuro Kadr i Organizacji	1	0	0

Skargi uznane za zasadne dotyczyły:

- braku odpowiedzi na pismo strony przez Wydział Administracyjno-Gospodarczy;
- niewłaściwe wykonywanie obowiązków przez pracowników Oddziału Mandatów, w tym polegające na niezaksięgowaniu wpłaty za mandat (2 skargi);
- niewłaściwego wykonywania obowiązków przez pracowników sekretariatu wicewojewody;
- przewlekłości postępowania prowadzonego przez Oddział Rekompensat za Mienie Pozostawione Poza Granicami Rzeczypospolitej;
- sposobu obsługi udzielanej przez pracowników Oddziału Paszportów.

### III. Informacja o sposobie załatwienia wniosków

Spośród 14 wniosków, które wpłynęły do Urzędu, we własnym zakresie załatwiono 4, zaś 10 przekazano według właściwości innym organom.

**Tab. 4 Zestawienie zbiorcze danych o sposobie załatwienia wniosków**

Nazwa Jednostki	wnioski załatwione w okresie sprawozdawczym			
	Ogółem	W tym		
		Załatwione we własnym zakresie	Przekazane według właściwości	Pozostawione bez rozpatrzenia (anonimy, skargi przesyłane do wiadomości)
<b>Pomorski Urząd Wojewódzki (ogółem)</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli	5	2	3	0
Wydział Prawny i	5	0	5	0

---

#### WYDZIAŁ KONTROLI

POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU  
 ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: 58 30 77 368, fax: 58 30 77 106  
 www.gdansk.uw.gov.pl, e-mail: wk@gdansk.uw.gov.pl

Nadzoru				
Wydział Polityki Społecznej	1	0	1	0
Wydział Finansów i Budżetu	1	0	1	0
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	1	1	0	0
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	1	1	0	0

Wszystkie wnioski rozpatrzone we własnym zakresie uznano za zasadne. Dotyczyły one:

- przeprowadzenia kontroli w Powiatowym Inspektoracie Nadzoru Budowlanego, a także w Urzędzie Gminy w Kościerzynie,
- zbadania legalności i praworzędności wydzierżawienia działki Skarbu Państwa,
- nadzoru nad systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne.

#### IV. Informacja o sposobie załatwienia petycji

W ubiegłym roku do *PUW* wpłynęła 1 petycja, której rozpatrzeniem zajął się Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa. Petycja ta została przekazana wg. właściwości, z zachowaniem ustawowego terminu.

#### V. Informacja o terminowości rozpatrywania skarg, wniosków i petycji

W 5 przypadkach skarg nie załatwiono w terminie określonym w art. 237 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>1</sup> (dalej: *kpa*), bez równoczesnego powiadomienia strony i wyznaczenia nowego terminu sprawy na mocy art. 36 *kpa*. Dodatkowo w 23 przypadkach przekazano skargi według właściwości innym organom w terminie dłuższym niż określony w art. 231 *kpa*.

**Tab. 5: skargi załatwione/przekazane z naruszeniem terminów wynikających z *kpa***

Wydział/Biurowo	Naruszenie terminu określonego w art. 237 § 1 <i>kpa</i>	Naruszenie terminu określonego w art. 231 <i>kpa</i>
Wydział Prawny i Nadzoru	4	10
Biurowo Wojewody	1	0
Wydział Infrastruktury	0	5
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	0	2
Wydział Polityki Społecznej	0	2
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0	2
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli	0	1
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o	0	1

<sup>1</sup> Dz. U z 2016r., poz. 23

Niepełnosprawności		
--------------------	--	--

W przypadku wniosków - jednego nie załatwiono zgodnie z art. 244 kpa (Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli), zaś w drugim przypadku przekazano wg. właściwości, przekraczając termin wskazany w art. 243 kpa (Wydział Polityki Społecznej).

W większości przypadków naruszenie terminu w przekazaniu skarg i wniosków do właściwych organów następowało dzień po terminie. Jako przyczynę najczęściej wskazywano niewiedzę o zasadach działania kancelarii Urzędu. Niewiedza ta powodowała, że sprawy zamykano dzień po terminie, ponieważ wysyłka następowała dzień po złożeniu korespondencji w kancelarii. Ponadto niejednokrotnie wydziały wskazywały, że sprawy wpływały do komórek organizacyjnych już z naruszeniem terminu (w większości przypadków z Biura Wojewody).

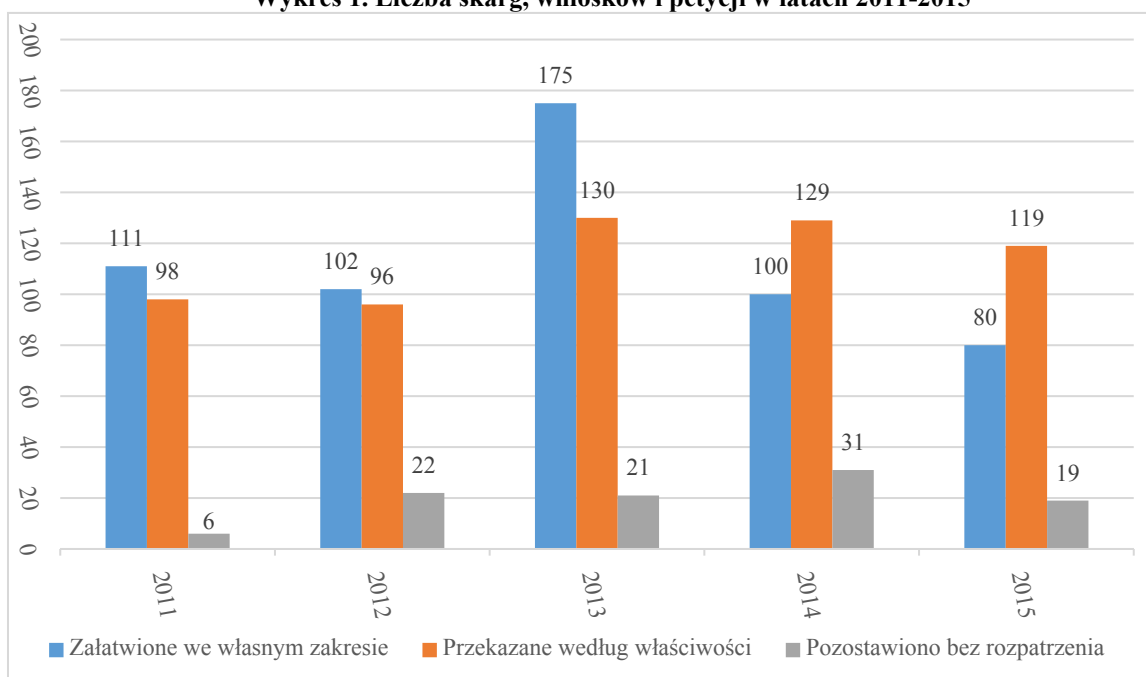
#### VI. Porównanie rozpatrywania skarg, wniosków i petycji od 2011r. do 2015r.

W wyniku porównania danych z rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w latach 2011-2015, ustalono, że najwięcej ich wpłynęło w 2013r. (326), a najmniej w roku 2011 (215).

**Tab. 6 Liczba skarg, wniosków i petycji w latach 2011 – 2015**

Rok	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Załatwione we własnym zakresie</b>	111 (27 zasadnych)	102 (21 zasadnych)	175 (29 zasadnych)	100 (31 zasadnych)	80 (40 zasadnych)
<b>Przekazane według właściwości</b>	98	96	130	129	119
<b>Pozostawione bez rozpatrzenia</b>	6	22	21	31	19
<b>Suma</b>	215	221	326	260	218

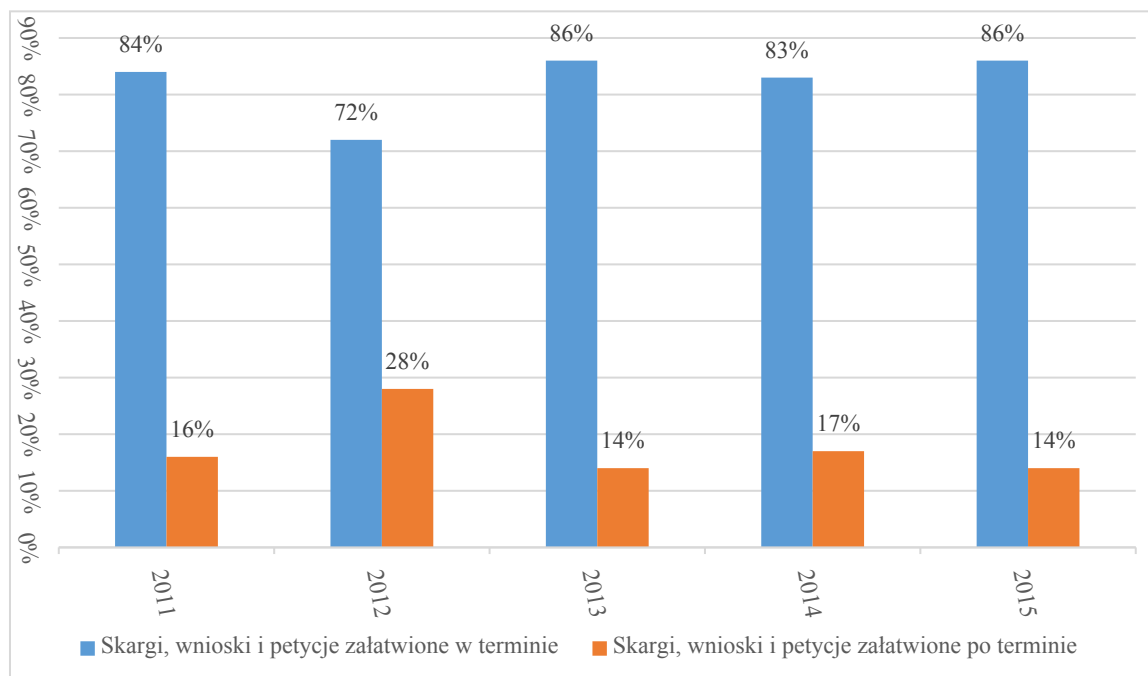
**Wykres 1. Liczba skarg, wniosków i petycji w latach 2011-2015**



**WYDZIAŁ KONTROLI**

Mając na uwadze dane z ubiegłych lat, w roku 2015 załatwiono najmniej spraw we własnym zakresie (80), osiągając przy tym największy wynik skarg zasadnych (40 skarg/wniosków uznano zasadnymi, z czego 6 na pracowników PUW).

**Wykres 2. Terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w latach 2011-2015**



Powyższe zestawienia wskazują, że w ostatnich 5 latach terminowość rozpatrywania skarg, wniosków i petycji utrzymuje się na podobnym poziomie. Jedynie rok 2012 stanowił odstępstwo, gdzie średnio co 4 skarga/wniosek rozpatrywane były z naruszeniem terminu.

## VII. Informacje końcowe

Zgodnie z § 72 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku, do zakresu działania Wydziału Kontroli należy m.in. koordynowanie działalności w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w komórkach organizacyjnych Urzędu. Aby realizować to zadanie, niezbędne jest posiadanie skutecznego narzędzia, jakim obecnie w *PUW* jest rejestr skarg, wniosków i petycji. Pierwotnie rejestr ten funkcjonował w wersji tradycyjnej (papierowej) i oparty był na sprawozdawczości z poszczególnych komórek organizacyjnych. Poszczególne wydziały przedkładały Oddziałowi Kontroli kwartalne sprawozdania. Rozwiązanie to jednak nie odniosło oczekiwanego rezultatu i nie pozwoliło na skuteczną weryfikację przedstawionych danych. Po fiasku tej formy prowadzenia rejestru, stworzono rejestr w systemie EZD, który z uwagi na brak przejrzystości, a także dalszą potrzebę sprawozdawczości również się nie sprawdził. Poszukując optymalnego rozwiązania, pracownicy Oddziału Kontroli, na dysku sieciowym o nazwie „Wydziałowy Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji” utworzyli nowy *CRSWiP*, w postaci plików w formacie Excel z nazwami poszczególnych wydziałów *PUW*, za pomocą których dokonuje się rejestracji spraw. System ten w *PUW* obowiązuje od drugiego półrocza 2014r. Przedstawiona wersja rejestru miała na celu wsparcie trybu rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, poprzez sprawowany przez pracowników Oddziału Kontroli monitoring terminowości, zasadności czy też ilości spraw i podjętych w stosunku do nich działań. Dane zawarte w *CRSWiP* miały również posłużyć do generowania stosownych analiz i raportów w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, jak i do sporządzania opracowań statystycznych (np. dla kierownictwa Urzędu, czy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, a wcześniej Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji). Kolejnym atutem wprowadzenia obecnego rejestru miała być całkowita rezygnacja ze

---

### WYDZIAŁ KONTROLI

POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU  
ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: 58 30 77 368, fax: 58 30 77 106  
www.gdansk.uw.gov.pl, e-mail: wk@gdansk.uw.gov.pl

sprawozdawczości poszczególnych komórek organizacyjnych i tym samym odciążenie pracowników. Oszczędność czasu, usprawnienie i uproszczenie procedur, bieżący monitoring, a także uzyskanie przejrzystości w zakresie czynności wykonywanych przez pracowników w stosunku do prowadzonych przez nich spraw, to profity, którymi skutkowało wprowadzenie rejestru. Należy również zauważyć, że wraz z wprowadzeniem w Urzędzie rejestru, opracowana została instrukcja postępowania, udostępniona wszystkim wydziałom. W *PUW* wprowadzono również zaktualizowaną procedurę P-SZJ/3.1.2 – dotyczącą przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji, do której stosowania zobowiązany został każdy pracownik.

*CRSWiP* umożliwił Wydziałowi Kontroli zdiagnozowanie licznych błędów w zamieszczanych wpisach (takich jak: wpisywanie sprawy już po jej załatwieniu, wpisywanie skarżących w miejsce jednostki, której dotyczy skarga itp.), co nie byłoby możliwe w przypadku przedłożonych sprawozdań. Na tej podstawie dokonano weryfikacji wszystkich wpisów zamieszczonych w *CRSWiP*. Pracownikom Wydziału Kontroli powierzono dostęp (w systemie EZD) do rejestrowanych spraw o znakach JRWA 1410 i 1411 w ramach całego *PUW*. Analiza dokumentacji spraw prowadzonych przez pracowników wykazała, że w znacznej ilości przypadków zapisy z *CRSWiP* nie pokrywały się z aktami spraw. Błędy dotyczyły najczęściej niepoprawnie wpisanych dat wpływu lub zamknięcia sprawy, jak również całkowitego braku wpisania spraw do *CRSWiP*. Niejednokrotnie błędnie wpisane informacje sugerowały, że sprawa została załatwiona w terminie, gdy analiza akt wykazała, że tak naprawdę termin został naruszony. Najczęstszą przyczyną błędnych wpisów była nieznanomość procedur obowiązujących w tym zakresie w *PUW*, a także brak wiedzy o sposobie działania kancelarii Urzędu. Pracownicy jako datę zamknięcia sprawy niejednokrotnie wpisywali datę podpisania pisma przez dyrektora komórki organizacyjnej i oddania przygotowanej korespondencji do sekretariatu, nie zważając na faktyczną datę wysłania korespondencji z kancelarii ogólnej Urzędu. Pracownicy nie stosowali się też do zapisu punktu 5 procedury „P-SZJ/3.1.2 Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji”, zgodnie z którym, po założeniu sprawy w systemie EZD, pracownicy zobowiązani są do jej rejestracji w *CRSWiP*. Późniejsze dokonywanie rejestracji uniemożliwiało skuteczny monitoring terminowości w danych sprawach.

Pomimo wprowadzenia *CRSWiP* ilość spraw rozpatrzonych przez Urząd oraz ilość spraw przekazanych do innych organów według właściwości, zgodnie z terminami określonymi w kpa, w latach 2011, 2013, 2014 i 2015 utrzymuje się na podobnym poziomie, od 83 do 86%. Wyjątek stanowił rok 2012, w którym terminowe rozpatrzenie spraw wyniosło 72 %.

Należy zauważyć, że *CRSWiP* jako narzędzie pozwalające na szybkie i łatwe generowanie statystyk funkcjonuje bez zarzutu. Poszczególne komórki organizacyjne Urzędu odciążone zostały od konieczności tworzenia sprawozdań, których bez wglądu w akta sprawy i tak nie można było uznać za miarodajne. Rejestr w swojej konstrukcji, umożliwia również skuteczny monitoring i może wpłynąć na poprawę terminowości rozpatrywania skarg. Na problem z miarodajnością danych pobieranych z rejestru, złożyła się jednak nieznanomość pracowników *PUW* przepisów kpa, a także procedur obowiązujących w *PUW*. Spowodowało to pierwotne wypaczenie danych zawartych w *CRSWiP*. Poprzednio funkcjonujące systemy, nie pozwoliły jednak na tak skuteczne wyłapanie błędów jak obecnie obowiązujący. Aktualnie funkcjonujący rejestr wraz z okresowym przeglądem spraw za pomocą systemu EZD daje możliwości tworzenia miarodajnych sprawozdań. W przypadku sumienności pracowników i stosowania się do obowiązujących przepisów, *CRSWiP* odniósłby wszystkie oczekiwane rezultaty nawet bez konieczności ingerencji Wydziału Kontroli w poszczególne sprawy. Zatem konieczne jest przestrzeganie przez pracowników rozpatrujących skargi, wnioski i petycje procedur obowiązujących w *PUW*.

Powyższe sprawozdanie sporządzono na podstawie uzupełnionego *CRSWiP*, stosownych wyjaśnień dyrektorów wydziałów/biur i wglądu w akta sprawy za pomocą systemu EZD.

Bożena Sitnik-Pietrzykowska  
**DYREKTOR**  
**Wydziału Kontroli**