

Gdańsk, dnia 20 lutego 2015r.

CK- II.0443.2.2015.AD

Pani
Ewelina Dajnowska – Burkiewicz
Dyrektor Generalny
Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego
w miejscu

Szanowna Pani Dyrektor,

na podstawie § 56 ust. 2 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku przedkładam zbiorczą analizę z rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku za 2014 rok.

I. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków

W 2014 roku w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku (dalej *PUW*) odnotowano wpływ **244** skarg oraz **16** wniosków. Stosunek procentowy skarg i wniosków do całości korespondencji (223596 przesyłek) wpływającej do *PUW* w 2014 roku wyniósł **0,11** %.

Tab. 1 Zestawienie ilościowe skarg i wniosków.

Nazwa wydziału/biura/zespołu	Ogólna liczba skarg, która wpłynęła do Urzędu	Ogólna liczba wniosków, która wpłynęła do Urzędu
Wydział Nadzoru i Kontroli	119	10
Wydziału Infrastruktury	40	1
Wydział Polityki Społecznej	27	1
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	24	3
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	8	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	7	0
Wydział Nieruchomości i Skarbu Państwa	7	0
Biuro Kadr i Organizacji	6	1
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	3	0
Wydział Finansów i Budżetu	2	0
Wydział Zdrowia – Pomorskie Centrum Zdrowia Publicznego	1	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0
Biuro Wojewody	0	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0
SUMA	244	16

Najwięcej skarg wpłynęło do Wydziału Nadzoru i Kontroli (**119** skarg), najmniej - **1** skarga wpłynęła do Wydziału Zdrowia – Pomorskie Centrum Zdrowia Publicznego, natomiast **5** komórek organizacyjnych *PUW* nie odnotowało wpływu żadnej skargi (Biuro Wojewody,

II. Informacja o sposobie załatwienia skarg

Analiza wykazała, że na ogólną liczbę **244** skarg wpływających do *PUW*, we własnym zakresie załatwiono **94** skargi, **120** skarg przekazano według właściwości innym organom, natomiast **30** 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
Pomorski Urząd Wojewódzki	244	94	120	30 (anonimy, skargi przesłane do wiadomości do Wojewody Pomorskiego)

Odnosnie do sposobu rozpatrywania skarg analiza wykazała, że na ogólną liczbę **94** skarg rozpatrzonych we własnym zakresie, tylko **27** skarg uznano za zasadne, natomiast największą liczbę skarg stanowią skargi uznane przez *PUW* za bezzasadne (**67** skarg).

Skargi zasadne były składane na: organy samorządu terytorialnego, powiatowe i gminne ośrodki pomocy społecznej w zakresie świadczeń bytowych i opiekuńczych, jednostki opieki zdrowotnej w zakresie organizacji i nadzoru nad systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne, powiatowe urzędy pracy w zakresie zatrudnienia, powiatowe zespoły ds. orzekania o stopniu niepełnosprawności w zakresie świadczeń socjalnych, Pomorskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków w zakresie nieudostępnienia informacji publicznej na BIP, Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności w zakresie pomocy społecznej oraz Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego w zakresie postępowania administracyjnego.

Ponadto z informacji przekazanych przez wydziały wynika, że do *PUW* wpłynęło łącznie **12** skarg na zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników *PUW* w Gdańsku, z czego **1** skargę uznano za zasadną. Skarga dotyczyła nieprawidłowego zaksięgowania wpłaty za mandat karny przez pracownika Wydziału Finansów i Budżetu *PUW* w Gdańsku.

W 2014r. pracownicy *PUW* przyjęli łącznie dwóch interesantów w ramach skarg i wniosków. Jedna sprawa dotyczyła zakresu działania Wydziału Finansów i Budżetu (skarga dot. nieprawidłowego zaksięgowania wpłaty za mandat karny), natomiast druga działalności Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego w zakresie postępowania administracyjnego.

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

Nazwa wydziału/biura/zespołu	Liczba skarg bezzasadnych	Liczba skarg zasadnych
Wydział Administracyjno-gospodarczy	3	0
Wydziału Infrastruktury	2	0
Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności	2	0
Biuro Kadr i Organizacji	2	0

Wydział Nadzoru i Kontroli	1	0
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	1	0
Wydział Finansów i Budżetu	1	1
Wydział Polityki Społecznej	0	0
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0	0
Wydział Nieruchomości i Skarbu Państwa	0	0
Wydział Zdrowia–Pomorskie Centrum Zdrowia Publicznego	0	0
Zespół Ochrony Informacji Niejawnych	0	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0
Biuro Wojewody	0	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0
SUMA	12	1

III. Informacja o sposobie załatwienia wniosków

W przypadku sposobu rozpatrywania wniosków analiza wykazała, że na ogólną liczbę **16** wniosków wpływających do *PUW* we własnym zakresie załatwiono **6** wniosków, **9** wniosków przekazano według właściwości innym organom, natomiast **1** wniosek pozostawiono bez rozpatrzenia (anonim).

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
Pomorski Urząd Wojewódzki	16	6	9	1 (anonim)

Analiza wykazała, że na ogólną liczbę **6** wniosków rozpatrzonych we własnym zakresie **4** wnioski uznano za zasadne.

Wnioski zasadne dotyczyły m.in.: informacji zamieszczonych w Biuletynie Informacji Publicznej, przewlekłości postępowania administracyjnego przez Wydział Nieruchomości i Skarbu Państwa oraz sprawowania nadzoru przez starostów nad organizacjami pożytku publicznego, działającymi w formie stowarzyszeń i fundacji.

IV. Informacja o terminowości rozpatrywania skarg i wniosków

Odnośnie do terminowości rozpatrywania skarg analiza wykazała, że w **11** przypadkach nie załatwiono skarg w terminie określonym w art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego (Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców – **1** skarga, Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego – **2** skargi, Wydział Polityki Społecznej – **2** skargi, Wydział Nadzoru i Kontroli – **6** skarg) oraz w **29** przypadkach przekazano skargi według właściwości innym organom w terminie dłuższym niż określony w art. 231 Kpa (Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego – **3** skargi, Wydział Polityki Społecznej – **5** skarg, Wydział Infrastruktury – **8** skarg, Wydział Nadzoru i Kontroli – **13** skarg).

W przypadku terminowości rozpatrywania wniosków analiza wykazała, że **6** wniosków rozpatrzono z zachowaniem terminów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego, natomiast **3** wnioski przekazano w terminie dłuższym niż określony

w art. 243 Kpa (Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego – 1, Wydział Nadzoru i Kontroli - 2).

Z analizy wynika, że jednym z powodów niedotrzymania terminów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego było w przypadku skarg i wniosków, w których organem właściwym do rozpatrzenia był wojewoda – nieprzestrzeganie postanowień określonych w art. 237 § 4 w związku z art. 36 Kpa, tj. nieinformowanie skarżących/wnioskodawców o niemożności załatwienia skargi/wniosku w terminie i niewskazywanie nowego terminu załatwienia sprawy.

Natomiast w przypadku skarg i wniosków przekazywanych zgodnie z właściwością w większości przypadków uchybienie terminów polegało na wysyłaniu pism dzień po terminie wskazanym w art. 231 Kpa (wysyłka odbywała się na drugi dzień).

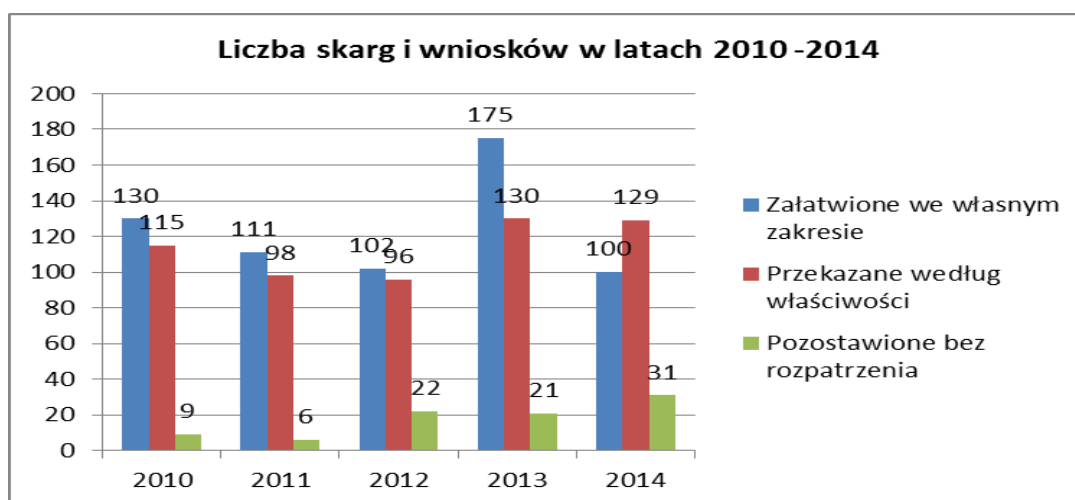
V. Porównanie rozpatrywania skarg i wniosków od 2010 r. do 2014 r.

W wyniku porównania danych z rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w PUV w latach 2010, 2011, 2012, 2013 i 2014 ustalono, że w 2013r. do urzędu wpłynęło najwięcej skarg i wniosków (**326**), natomiast najmniej w 2011r. (**215**).

Tab. 5 Liczba skarg i wniosków w latach 2010-2014

Rok	2010	2011	2012	2013	2014
Załatwione we własnym zakresie	130 (46 zasadnych)	111 (27 zasadnych)	102 (21zasadnych)	175 (29 zasadnych)	100 (31 zasadnych)
Przekazane według właściwości	115	98	96	130	129
Pozostawione bez rozpatrzenia	9	6	22	21	31
Suma	254	215	221	326	260

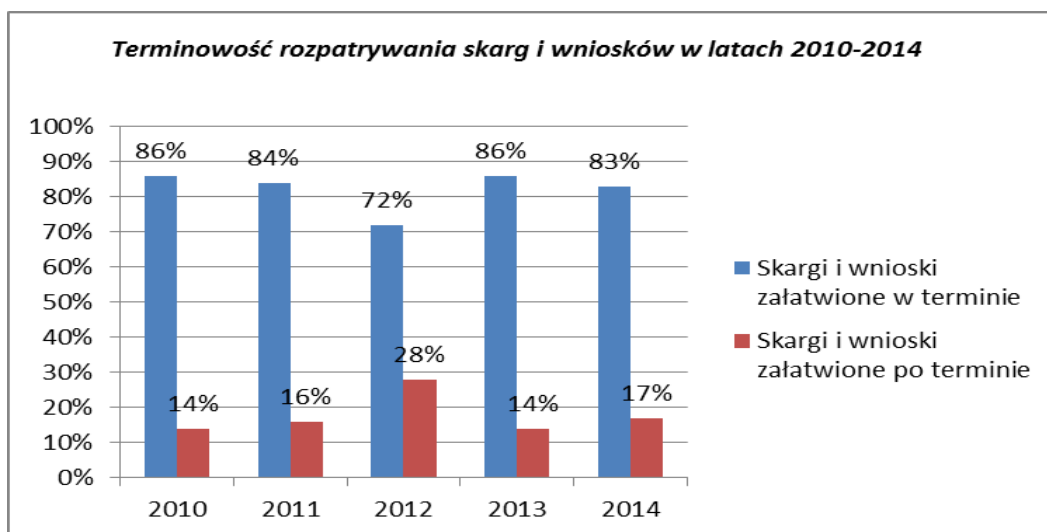
Wykres 1. Liczba skarg i wniosków w latach 2010-2014



Tab. 6 Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków w latach 2010-2014

Rok	2010	2011	2012	2013	2014
Skargi i wnioski załatwione w terminie	86% 218	84% 181	72% 159	86% 281	83% 217
Skargi i wnioski załatwione po terminie	14% 36	16% 34	28% 62	14% 45	17% 43

Wykres 2. Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków w latach 2010-2014



VI. Dodatkowe informacje

Analiza terminowości skarg i wniosków wykazała, że ilość spraw rozpatrzonych przez tut. urząd oraz ilość spraw przekazanych do innych organów według właściwości, zgodnie z terminami określonymi w Kodeksie postępowania administracyjnego, w latach 2010, 2011, 2013 oraz 2014 utrzymuje się na podobnym poziomie pomiędzy 83% a 86%. Wyjątek stanowił rok 2012, w którym terminowe rozpatrzenie spraw wyniosło 72%.

Mając powyższe na uwadze oraz dążąc do zwiększenia efektywności rozpatrywanych skarg i wniosków, Wydział Nadzoru i Kontroli (obecnie Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji i Kontroli) wprowadził od 1 lipca 2014 r. nowy Centralny Rejestr Skarg i Wniosków.

Rejestr odciąża pracowników od konieczności przekazywania przez poszczególne wydziały niezbędnych informacji dotyczących skarg i wniosków do oddziału kontroli. Ponadto pozwoli efektywniej monitorować terminowość załatwianych spraw, a przede wszystkim szybciej generować potrzebne informacje, które służą do sporządzania rocznych analiz skarg i wniosków dla Dyrektora Generalnego PUW oraz rocznej analizy skarg i wniosków dla Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji.

DYREKTOR
Wydziału Instytucji Pośredniczącej w
Certyfikacji i Kontroli
Bożena Sitnik-Pietrzykowska