

**ANALIZA**  
**SKARG I WNIOSKÓW, ROZPATRZONYCH**  
**PRZEZ POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU W 2009 r.**

**I. Charakterystyka ilościowa załatwianych skarg i wniosków.**

W 2009 r. w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku (łącznie z Delegaturą w Słupsku), rozpatrzono ogółem 414 skarg i wniosków. Do poszczególnych Wydziałów, Biur i Zespołów Urzędu wpłynęła następująca ilość skarg i wniosków:

1. Biuro Wojewody	3
2. <b>Wydział Nadzoru i Kontroli</b>	<b>238</b>
3. Wydział Finansów i Budżetu	0
4. Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	0
5. Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0
6. Wydział Infrastruktury	45
7. Wydział Geodezji	58
8. Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	4
9. Wydział Polityki Społecznej	44
10. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	10
11. Wydział Organizacyjno-Administracyjny	12
12. Zespół do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych	0
13. Zespół Audytu Wewnętrznego	0

**II. Tematyczna charakterystyka skarg i wniosków.**

Na wstępie należy zaznaczyć, że w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku tematyczna charakterystyka skarg i wniosków jest zróżnicowana w zależności od Wydziału rozpatrującego sprawę.

W przypadku skarg i wniosków, wpływających do **Biura Wojewody**, większość spraw dotyczyła decyzji organów administracji rządowej lub samorządowej, niezgodnych z oczekiwaniami skarżących lub przewlekłości postępowania w ich wydawaniu. W wielu przypadkach zakres poruszanych problemów nie dotyczył kompetencji Wojewody. Większość

skarg i spraw, z którymi zapoznali się Wojewoda i Wicewojewoda dotyczyła zakresu działalności Wydziału Infrastruktury, działań samorządów, Wydziału Geodezji, Wydziału Polityki Społecznej, Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Policji, Pomorskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego, Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Ochrony Środowiska, Kuratorium Oświaty – kwestia likwidacji i działania placówek oświatowych, oraz spłaty zobowiązań względem Skarbu Państwa.

**Wydział Nadzoru i Kontroli** - był adresatem skarg i wniosków dotyczących przede wszystkim działalności, bądź bezczynności organów jednostek samorządu terytorialnego, a także samorządowych jednostek organizacyjnych, przewodniczących rad gmin/miast oraz działań urzędów gmin/miast. Wpływały również skargi dotyczące działań prowadzonych przez organy administracji zespolonej: Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego, Pomorskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Pomorskiego Wojewódzkiego Lekarza Weterynarii, Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Ochrony Środowiska oraz Pomorskiego Kuratora Oświaty. Zdarzały się również skargi na osoby i przedsiębiorstwa prywatne. Ponadto tematyka spraw wpływających do Wydziału, obejmowała następujące zagadnienia: gospodarowanie gminnym zasobem mieszkaniowym, gospodarkę mieniem komunalnym, złego stanu dróg, ogólnego stosowania przez organy nadzoru budowlanego przepisów ustawy Prawo budowlane, odpadów komunalnych, urządzeń melioracyjnych, sieci kanalizacyjnych, ochrony środowiska, sprzedaży napojów alkoholowych, rybołówstwa, ochrony praw zwierząt, zaległości czynszowych, wysypisk śmieci oraz innych spraw nie należących do kompetencji Wydziału.

**Wydział Infrastruktury** - rozpatrywał skargi i wnioski związane z: rozbudową, modernizacją oraz naprawą istniejącej infrastruktury drogowej na terenie województwa, organizacją ruchu drogowego oraz transportu drogowego na terenie województwa. Zajmował się również skargami i wnioskami dotyczącymi nienależytego załatwiania spraw w jednostkach administracji publicznej w przedmiocie zadań Oddziału Przejść Granicznych, Transportu Drogowego oraz Gospodarki. Ponadto do Wydziału trafiały skargi i wnioski dotyczące przewlekłości załatwiania spraw przez organy I instancji, w związku z udzielaniem pozwoleń na budowę, jak również skargi i wnioski dotyczące uchwalonych miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

**Wydział Geodezji** - rozpatrywał skargi i wnioski dotyczące spraw z zakresu: nieruchomości, działalności organów administracji publicznej związanych z wykonywaniem zadań z dziedziny geodezji i kartografii oraz pracy geodetów. Zdarzały się również skargi na bezczynność organów administracji publicznej oraz na działanie Oddziału Rekompensat za Mienie Pozostawione poza Granicami RP.

Skargi wnoszone do **Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców** dotyczyły spraw związanych z realizacją wniosków paszportowych i dokumentami wymaganymi w tym zakresie. Ponadto obszarem wrażliwym było dostosowanie organizacji pracy jednostek paszportowych oraz sposobu obsługi do stale rosnących oczekiwań interesantów.

**Wydział Polityki Społecznej** rozpatrywał skargi dotyczące:

- niezadowolenia klientów z pracy Ośrodków Pomocy Społecznej – kierowników, pracowników socjalnych, a także wysokości i form przyznawanej pomocy, sposobu załatwiania spraw oraz niezgodnego z przepisami stosunku do klienta zgłaszającego się do ośrodka po pomoc,
- opieszałości w podjęciu decyzji przez ośrodek pomocy społecznej w sprawie niesłusznego przyznania świadczenia z funduszu alimentacyjnego,
- niezadowolenia skarżących z pracy jednostek samorządu terytorialnego, w szczególności referatów zajmujących się sprawami mieszkaniowymi, tj. w sprawach przyznawania mieszkań komunalnych i socjalnych z zasobów gminnych, braku dbałości o stan techniczny mieszkań oraz postępowania w sprawach meldunkowych,
- zasadności i sposobu podziału - przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie - środków z funduszu PFRON dla osoby niepełnosprawnej, w celu dofinansowania likwidacji barier architektonicznych,
- bezczynności Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w sprawie wszczętej na wniosek bezrobotnego,
- działalności PUP, dotyczącej między innymi organizacji stażów pracy,
- przyznania bezrobotnemu dotacji na rozpoczęcie prowadzenia działalności gospodarczej,
- nie wydania przez Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy żądanego zaświadczenia w sprawie posiadania statusu bezrobotnego.
- niezadowolenia z jakości usług świadczonych przez ośrodki i organizatorów turnusów rehabilitacyjnych dla osób niepełnosprawnych, korzystających z dofinansowania PFRON (w szczególności: niedostępności do pomieszczeń sanitarno-higienicznych i rehabilitacyjnych w ośrodkach dla osób z dysfunkcją narządu ruchu, w tym osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, niezadowolenia z usług medycznych i wyżywienia).
- funkcjonowania rodziny zastępczej ze względów zdrowotnych, materialnych i warunków mieszkaniowych.

Skargi i wnioski rozpatrywane przez **Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** - dotyczyły niewłaściwego udzielania świadczeń medycznych i złego traktowania pacjenta przez zespół medyczny, podczas udzielania świadczenia medycznego oraz niewłaściwego wykorzystania karettek pogotowia ratunkowego w Gdańsku. Ponadto obywatele wnioskowali, aby służby powołane do zwalczania skutków klęsk żywiołowych, lepiej informowały

społeczeństwo o bieżącej sytuacji w kraju. Wnioskowano również o interwencję w sprawie obecności - na posesji instytucji publicznej dzikiego zwierzęcia.

**Wydział Organizacyjno-Administracyjny** - rozpatrywał skargi i wnioski dotyczące: spraw z zakresu działalności Wojewódzkiego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Województwie Pomorskim, funkcjonowania Zespołu Obsługi oraz Kancelarii Ogólnej. Rozpatrywał również skargę dotyczącą wystawienia zaświadczenia o wysokości zarobków.

Do pozostałych wydziałów i zespołów funkcjonujących w Urzędzie, tj.: **Wydział Finansów i Budżetu, Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi, Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji, Zespołu do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych i Zespołu Audytu Wewnętrznego** - nie wpłynęły w 2009 r. żadne skargi i wnioski.

### **III. Informacja o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.**

Z dokonanej analizy tematycznej wnoszonych skarg i wniosków wynika, iż źródłem ich powstawania są niejasne (dla wielu osób) przepisy prawne, które często ulegają zmianom, nienależyte oraz opieszale załatwianie spraw przez organy administracji publicznej. Większość skarg i wniosków pochodzi od obywateli, znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej i mających kłopoty finansowe.

Problemem jest również brak rozeznania interesantów w kompetencjach poszczególnych organów administracji publicznej, co skutkuje błędnym kierowaniem spraw do organów niewłaściwych. W Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim, z ogólnej liczby skarg i wniosków, które wpłynęły w 2009 r., aż **45%** stanowiły sprawy błędnie skierowane, które następnie były przekazywane do organów właściwych.

Ponadto wielu interesantów oczekiwało od Wojewody Pomorskiego – jako przedstawiciela Rady Ministrów w województwie - podjęcia działań, względem władz samorządowych i innych instytucji publicznych, do których Wojewoda nie jest uprawniony.

### **IV. Informacja o sposobie załatwiania skarg i wniosków.**

Z ogólnej liczby 414 skarg i wniosków, we własnym zakresie załatwiono 228 spraw, a 186 przekazano do załatwienia według właściwości. Wśród skarg i wniosków załatwianych

we własnym zakresie – w sposób „pozytywny” załatwiono 36 spraw, w sposób „negatywny” 142 spraw, 50 skarg i wnioski załatwiono w inny sposób.

Szczegółowe informacje na temat sposobu załatwienia skarg i wniosków przez poszczególne wydziały przedstawia poniższa tabela.

Lp	Wydział	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia spraw rozpatrywanych przez Wydziały		
		Ogółem	W tym		Pozytywny	Negatywny	Inny
			Przekazano według właściwości	Załatwiono we własnym zakresie			
1	Biuro Wojewody	3	0	3	0	2	1
2	<b>Wydział Nadzoru i Kontroli</b>	<b>238</b>	<b>115</b>	<b>123</b>	10	89	24
3	Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0	0	0
4	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	0	0	0	0	0	0
5	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	0	0	0	0
6	Wydział Infrastruktury	45	31	14	11	1	2
7	Wydział Geodezji	58	16	42	11	13	18
8	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	4	0	4	2	1	1
9	Wydział Polityki Społecznej	44	17	27	1	26	0
10	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	10	4	6	0	5	1
11	Wydział Organizacyjno-Administracyjny	12	3	9	1	5	3
12	Zespół do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0	0	0
13	Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	0	0	0
<b>RAZEM</b>		<b>414</b>	<b>186</b>	<b>228</b>	<b>36</b>	<b>142</b>	<b>50</b>

Jak wynika z analizy powyższej tabeli najczęściej skarg i wniosków 2009 r. wpłynęło do **Wydziału Nadzoru i Kontroli**, bo aż **57,5%** z wszystkich skarg i wniosków wpływających do Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku.

## **V. Informacja o terminowości załatwiania skarg i wniosków, podstawowe błędy, zaniedbania i uchybienia w ich rozpatrywaniu.**

Badając terminowość załatwiania wpływających do Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku skarg i wniosków, należy zauważyć, że wyróżniamy dwa podstawowe terminy:

7 - dniowy – na przekazanie skargi/wniosku do organu właściwego, w przypadku spraw błędnie skierowanych do Wojewody Pomorskiego (art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego) oraz miesięczny – na rozpatrzenie skargi/wniosku (art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego).

Analiza rozpatrywania skarg i wniosków przez Wydziały Urzędu wykazała, że **14,5 %** skarg i wniosków rozpatrywanych przez Urząd w 2009 r., była załatwiona z naruszeniem w/w przepisów.

W 2009 r. najczęściej spraw po terminie rozpatrzył **Wydział Nadzoru i Kontroli** tj. 49 na 238 otrzymanych skarg i wniosków, co stanowi **20 %**. Przyczyną dużej liczby spraw załatwionych po terminie przez Wydział Nadzoru i Kontroli, było przede wszystkim przejęcie przez pracowników Oddziału Kontroli obowiązków nieobecnego pracownika (przebywającego od czerwca 2009 r. na długotrwałym zwolnieniu lekarskim, a następnie na urlopie macierzyńskim), który zajmował się sprawami dotyczącymi skarg i wniosków, kontrolą działalności tłumaczy przysięgłych i innymi zadaniami. Mimo usilnych starań pogodzenia przez Oddział Kontroli własnych obowiązków, polegających na przeprowadzaniu kontroli zewnętrznych, z obowiązkami nieobecnego pracownika - zdarzały się sytuacje, w których pracownik przebywający na kontroli poza Urzędem otrzymywał skargę lub wniosek do załatwienia. W tych przypadkach największą trudność sprawiało dotrzymanie krótkich - bo 7 dniowych terminów na przekazanie sprawy, ze względu na częste przebywanie pracownika w jednostce kontrolowanej.

Ponadto skargi, niewłaściwie kierowane do Wojewody (Wydziału) – niejednokrotnie wpływały już po terminie 7-dniowym lub na koniec tego terminu, w związku z niewłaściwą dekreacją. Niemożliwe zatem było dotrzymanie terminu, określonego art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego.

W terminach niezgodnych z Kodeksem postępowania administracyjnego rozpatrywał również skargi i wnioski **Wydział Organizacyjno – Administracyjny** – 2 na 12 otrzymanych skarg i wniosków, co stanowi **17 %**. Główną przyczyną przekroczenia przez Wydział ustawowych terminów, była potrzeba uzyskania wyjaśnień i ustosunkowania się do treści skargi przez Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Człuchowie, a następnie dokonanie szczegółowej analizy akt sprawy przez Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Województwie Pomorskim.

**Wydział Geodezji** także nie dotrzymał ustawowych terminów w przypadku 8 na 58 otrzymanych skarg i wniosków, co stanowi **14 %**. Przyczyną opóźnień, w załatwianiu skarg i wniosków była duża ilość prowadzonych spraw oraz ich złożoność, która niejednokrotnie wymagała konsultacji z radcą prawnym lub innymi organami.

**Wydział Infrastruktury** po terminie rozpatrzył jedną skargę z 45 otrzymanych skarg i wniosków, co stanowi **2%**. Wydział Infrastruktury - Oddział Gospodarki Przestrzennej i Orzecznictwa wskazał, że przyczyną nieterminowości jest obowiązek przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w sprawie złożonej skargi.

Pozostałe Wydziały Urzędu (tj. Biuro Wojewody, Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Wydział Polityki Społecznej oraz Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego) dotrzymały przewidzianych prawem terminów.

## **VI. Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.**

Poszczególne Wydziały Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku w sprawach skarg i wniosków - przyjęły ogółem 265 interesantów. Kierownictwo Urzędu przyjęło 78 osób. Interesanci przyjmowani byli w następujących Biurach i Wydziałach:

Biuro Wojewody	71 osób
Wydział Nadzoru i Kontroli	20 osób kilkakrotnie
Wydział Infrastruktury	87 osób
Wydział Polityki Społecznej	87 osób

W przypadku interesantów, którzy zgłaszali się do **Biura Wojewody** - skargi w większości przypadków dotyczyły toczącego się postępowania administracyjnego, we właściwych merytorycznie Wydziałach Urzędu.

Powodem większości skarg - przedstawianych na spotkaniach z Wojewodą – była bezradność skarżących w rozstrzygnięciu problemu. Zdecydowana większość interesantów poruszała sprawy, które – od wielu lat - podejmowane są przez różne instytucje państwowe. Interwencje dotyczyły również opieszałości w wydawaniu decyzji, zarówno przez organy administracji rządowej, jak i samorządowej. Interesanci zarzucali w/w organom naruszanie zasad praworządności oraz działanie na ich szkodę.

Z pracownikiem ds. obsługi interesantów w Biurze Wojewody spotkało się osobiście 51 interesantów, z czego znaczna część wielokrotnie. Telefonicznie załatwiono ok. 30 spraw. Pracownik ds. obsługi interesantów, często pośredniczył w rozmowach między klientem, a wydziałem. Ze względu na ich wcześniejsze kontakty z wydziałem rozpatrującym sprawę według właściwości, nie wszyscy chcieli we własnym zakresie uzyskać odpowiedź w swojej sprawie

poprzez kontakt z jego pracownikami. Wojewoda i Wicewojewoda zapoznali się z blisko 30 sprawami każdy. Odbyło się 20 spotkań z interesantami w ramach przyjęć interesantów przez Wojewodę i Wicewojewodę Pomorskiego.

W **Wydziale Nadzoru i Kontroli** interesanci skarżyli się przede wszystkim na pracowników Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku (w szczególności na Wydział Infrastruktury, Dyrektora Wydziału Geodezji i Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego) oraz zły stan dróg.

Skargi zgłaszane przez interesantów w **Wydziale Infrastruktury** dotyczyły głównie przestrzegania przepisów ustawy prawo budowlane, ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym oraz ustawy o samorządzie gminnym.

Interesanci przychodzący do **Wydziału Polityki Społecznej**, byli niezadowoleni z:

- wykładni przepisów dokonywanej przez organy zatrudnienia oraz formy obsługi bezrobotnych przez urzędy pracy,
- pracy pracowników socjalnych w zakresie wysokości przyznawanych świadczeń w ramach ustawy o pomocy społecznej i ustawy o świadczeniach rodzinnych,
- obsługi bezdomnych przez pracowników noclegowni,
- zasad przyznawania schronienia bezdomnym przez ośrodki pomocy społecznej,
- pobieżnego załatwiania spraw przez jednostki samorządu terytorialnego w szczególności spraw mieszkaniowych,

Niejednokrotnie w trakcie pobytu interesanta w Urzędzie podejmowane były natychmiastowe działania wyjaśniające, niekiedy poprzez bieżące kontaktowanie się z odpowiednimi instytucjami. Po udzieleniu wyczerpujących i stosownych wyjaśnień, skarżący odstępowali od złożenia skargi na piśmie.

## **VII. Działania podjęte w ramach nadzoru i kontroli nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków.**

W ramach realizacji założeń § 57 oraz § 68 pkt 16 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku Wydział Nadzoru i Kontroli w 2009 r. przeprowadził kontrolę doraźną w Wydziale Geodezji z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2009 r. do 15 grudnia 2009 r.



W wyniku przeprowadzonej kontroli zwrócono uwagę na to, iż w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, jak i w Wydziałowym Rejestrze Skarg i Wniosków, rejestrowane są sprawy nie będące skargami lub wnioskami - w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego (np.: skargi w toku postępowania administracyjnego). Ponadto polecono wydzielić skargi i wnioski wpływające do Wojewody Pomorskiego i do Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego.

W związku z powyższym kontrolujący zawnioskowali o nie rejestrowanie spraw nie będących skargami lub wnioskami - w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Zgodnie z oświadczeniem Dyrektora Wydziału Geodezji wszystkie zalecenia pokontrolne zostały zrealizowane przez Wydział.

**Zatwierdzam:**

DYREKTOR GENERALNY

/ - /

Ewelina Dajnowska-Burkiewicz