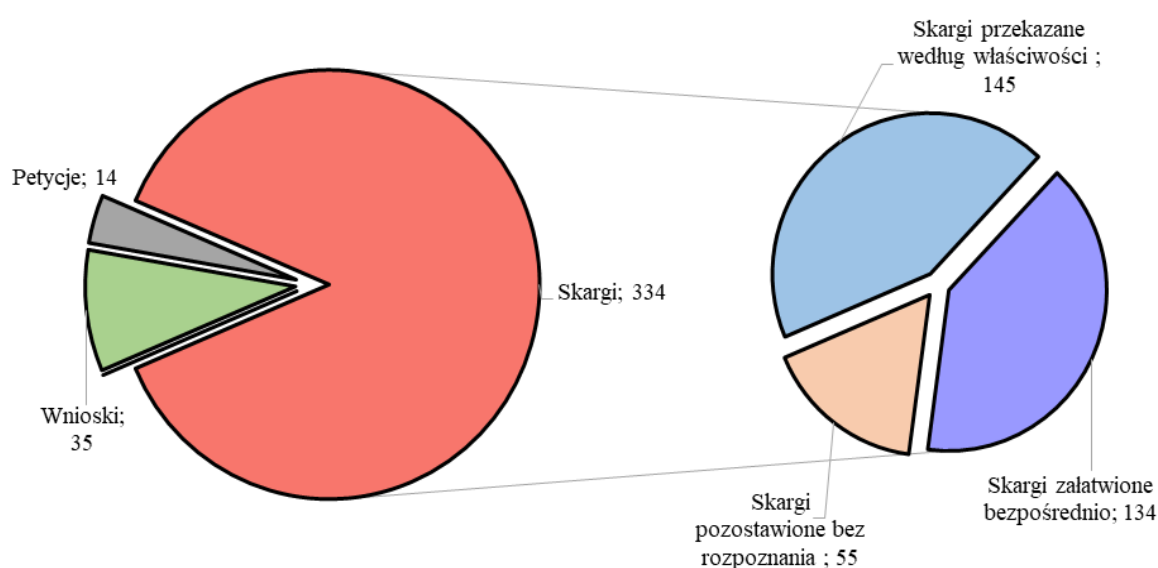


Informacja dotycząca przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków za rok 2021
w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

W 2021 roku w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi zarejestrowano 334 skargi, 35 wniosków i 14 petycji. W Rejestrze zarejestrowane zostały także skargi Wojewódzkiej Inspekcji Geodezyjnej i Kartograficznej w Łodzi¹.



Spośród 127 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego zasadność zarzutów została potwierdzona w 55 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (5), podmiotów, w stosunku do których Wojewoda Łódzki sprawuje nadzór (5), administracji zespolonej (1), pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi (13) i organizacji pracy Urzędu (31).

Łódzki Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego rozpatrzył 7 skarg. Zasadność zarzutów została potwierdzona w 2 przypadkach.

¹ W myśl § 7 i 8 ust. 1 pkt 15 Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi w skład Urzędu wchodzi Wojewódzka Inspekcja Geodezyjna i Kartograficzna, którą kieruje Łódzki Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego.

Wojewoda Łódzki działając na podstawie art. 229 pkt 1 ustawy z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.), za zasadne uznał 5 skarg na działanie organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego lub ich przewodniczących – Rady Miejskiej w Radomsku, Rady Gminy Bolimów, Rady Gminy Kiełczygłów, Rady Gminy Kleszczów i Przewodniczącego Rady Powiatu Opoczyńskiego. Przedmiotowe skargi odnosiły się sposobu procedowania skarg przez ww. organy. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających skierowano na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 k.p.a. pisma wzywające do prawidłowego procedowania skarg i wniosków i stosowania przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

W ramach sprawowanego przez Wojewodę Łódzkiego nadzoru wynikającego z ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 ze zm.) za zasadne uznano 3 skargi na działanie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Paradyżu, Domu Pomocy Społecznej w Sieradzu oraz Domu Pomocy Społecznej w Zgierzu. Pierwsza skarga zawierała zarzut braku świadczenia usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Paradyżu. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Wojewoda Łódzki zobowiązał Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Paradyżu do niezwłocznego podjęcia działań mających na celu objęcie pomocą rodziny skarżącej. Z uzyskanych informacji wynika, że wniosek o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych został rozpatrzony pozytywnie. Pracownik socjalny przeprowadził rodzinny wywiad środowiskowy, została wydana decyzja i rozpoczęła się realizacja usług opiekuńczych. Odnośnie do kolejnych skarg, obie zawierały zarzuty niewłaściwego świadczenia usług opiekuńczych. Wojewoda Łódzki wystosował do Dyrektorów Domów Pomocy Społecznej w Sieradzu oraz w Zgierzu pisma wzywające do wzmożenia nadzoru nad prawidłowością wykonywania usług przez personel jednostek.

W związku z nadzorem nad strażami gminnymi (miejskimi) sprawowanym na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1763 ze zm.), Wojewoda Łódzki stwierdził zasadność skargi na działanie Straży Miejskiej w Łodzi. Straż Miejska została zobowiązana do przeprowadzenia czynności wyjaśniających, w trybie art. 54 § 1 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach

o wykroczenia (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 457 ze zm.), w związku ze zgłoszeniem popełnienia wykroczenia – prowadzenia działalności gospodarczej bez wymaganego zgłoszenia.

Zasadność zarzutów potwierdzona została również w przypadku skargi na Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego w Chąśnie, w związku z wydaniem odpisu aktu urodzenia osobie niespokrewnionej. Wojewoda Łódzki zobowiązał Wójta Gminy Chąsno oraz Zastępcę Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego w Chąśnie do dokładania należytej staranności w realizacji zadań wynikających z przepisów ustawy z dnia 28 listopada 2014 r. Prawo o aktach stanu cywilnego (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 709 ze zm.).

Rozpatrzona przez Wojewodę Łódzkiego zasadna skarga na działanie zespolonej administracji rządowej dotyczyła zapisów Regulaminu naboru wniosków i przyznawania dotacji celowej na prace konserwatorskie lub restauratorskie przy zabytku wpisanym na Listę Skarbów Dziedzictwa oraz prace konserwatorskie, restauratorskie i roboty budowlane przy zabytku wpisanym do rejestru zabytków ze środków budżetu państwa będących w dyspozycji Łódzkiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków w roku 2022. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Łódzki Wojewódzki Konserwator Zabytków wydał Zarządzenie nr 41 z dnia 30 listopada 2021 r. w sprawie zmiany Regulaminu i zmienił treść kwestionowanych zapisów Regulaminu.

Pozostałe uznane za zasadne skargi dotyczyły działania pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi i organizacji pracy Urzędu.

Skargi na pracowników Urzędu zawierały zarzuty niewłaściwego przyjmowania zgłoszeń przez operatorów nr 112 Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Łodzi i dyspozytorów medycznych oraz niewłaściwej obsługi klientów Urzędu przez pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców oraz Wydziału Rolnictwa i Transportu. Każdorazowo przełożeni pracowników przeprowadzali z nimi rozmowy dyscyplinujące oraz przypominali zasady właściwego wykonywania obowiązków, zgodnie z przyjętymi standardami.

31 zasadnych skarg dotyczących organizacji pracy Urzędu odnosiło się do działania Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, w związku z problemami w funkcjonowaniu elektronicznego systemu rezerwacji wizyt. Blokady działania systemu wynikały z wielokrotnych ataków hakerskich. Ataki zostały zgłoszone służbom bezpieczeństwa i trwa obecnie postępowanie w tej sprawie. Wojewoda zdecydował o zakupie nowego systemu elektronicznego do obsługi klientów oraz organizował dni otwarte dla

cudzoziemców, w czasie których wydawano bez zapisów karty pobytu i wprowadzano wnioski do systemów rejestracyjnych.

Łódzki Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego za częściowo zasadne uznał 2 skargi na działanie Starosty Zgierskiego oraz Starosty Tomaszowskiego i Marszałka Województwa Łódzkiego. Pierwsza ze skarg zawierała zarzuty przekraczania przez administrację geodezyjną w Tomaszowie Mazowieckim granicznych terminów przeprowadzania weryfikacji, o której mowa w art. 12b ust. 1a ustawy z dnia 17 maja 1989 r. Prawo geodezyjne i kartograficzne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1990 ze zm.). Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego zaplanował w uzgodnieniu z Głównym Geodetą Kraju przeprowadzenie kontroli Starosty Tomaszowskiego w 2022 r. Przedmiotem drugiej skargi była odmienna kwalifikacja gruntów w działkach położonych w Zgierzu przez Starostę Zgierskiego w prowadzonej przez niego gleboznawczej klasyfikacji gruntów oraz Marszałka Województwa Łódzkiego na publikowanych na geoportalu województwa łódzkiego mapach glebowo-rolniczych. Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego zwrócił się do Marszałka Województwa Łódzkiego z prośbą o zmianę oznaczenia ww. gruntów na mapie glebowo-rolniczej publikowanej na geoportalu województwa łódzkiego zgodnie z danymi Starosty Zgierskiego.

**Zestawienie sposobu załatwiania
skarg w 2021 roku**

Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania skarg	
Ogółem	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3
	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	Pozostawione bez rozpoznania		
1	2	3	4	5	6
334	145	134	55	7	2

Załącznik 2**Zestawienie sposobu załatwiania
wniosków w 2021 roku**

Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania wniosków	
Ogółem	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3
	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	pozostałe		
1	2	3	4	5	6
35	28	1	6	3	-

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2021 r. według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji danego organu/jednostki wraz ze wskazaniem skarg, w których potwierdzone zostały zarzuty przedstawione przez skarżących

Lp	Grupy tematyczne	Skargi Liczba ogółem dla danej kategorii	Skargi zasadne	Skargi niezasadne	Wnioski Liczba ogółem dla danej kategorii
1	Działalność jednostek samorządu terytorialnego	24	5	19	1
2	Ochrona zdrowia oraz pomoc społeczna	16 ²	3	12	-
3	Sprawy mieszkaniowe oraz gospodarka nieruchomościami	4	-	4	-
4	Geodezja i kartografia	7	2	5	-
5	Ochrona środowiska	-	-	-	-
6	Działalność straży miejskiej/gminnej oraz straży pożarnej.	5	1	4	-
7	Sprawy obywatelskie oraz z zakresu stanu cywilnego	5	1	4	-
8	Organizacja ruchu, transport drogowy oraz inwestycje drogowe	-	-	-	-
9	Oświata i nauka	-	-	-	-
10	Budżet oraz sprawy finansowe	-	-	-	-
11	Działalność pracowników urzędu (w tym operatorów numeru 112, dyspozytorów medycznych)	36	13	23	-
12	Działalność jednostek podległych	1	-	1	-
13	Inne (prośba o wskazanie problematyki):				
	Organizacja pracy Łódzkiego urzędu Wojewódzkiego	31	31	-	-
	Działanie administracji zespolonej	6	1	5	-
	Ogółem	135	57	77	1

² 1 sprawa w toku