

**ANALIZA
SKARG I WNIOSKÓW, ROZPATRZONYCH
PRZEZ POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU w 2011 r.**

I. Charakterystyka ilościowa załatwianych skarg i wniosków

W 2011 r. w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku (łącznie z Delegaturą w Słupsku), rozpatrzono ogółem 215 skarg i wniosków. Do poszczególnych Wydziałów, Biur i Zespołów Urzędu wpłynęła następująca ilość:

1. Biuro Wojewody (załatwiano tylko skargi i wnioski zgłoszone ustnie – **86**)
2. Wydział Nadzoru i Kontroli 112
3. Biuro Kadr i Organizacji 3
4. Wydział Finansów i Budżetu 1
5. Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi 1
6. Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji 0
7. Wydział Infrastruktury 7
8. Wydział Geodezji 14
9. Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców 9
10. Wydział Polityki Społecznej 20
11. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego 33
12. Wydział Administracyjno-Gospodarczy 1
13. Zespół do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych 0
14. Wydział Zdrowia 3
15. Zespół Audytu Wewnętrznego 0
16. Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności 6
17. Państwowa Straż Łowiecka 5

II. Organizacja i charakterystyka wpływających skarg i wniosków

Zasady, sposób i tryb przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków obywateli w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku regulują przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Organizację oraz tryb pracy w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków określono również w Regulaminie Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku. Zgodnie z postanowieniami regulaminu, załatwianie skarg i wniosków należy do wspólnych zadań wydziałów, realizowanych odpowiednio w zakresie ich działania.

Natomiast załatwianie skarg i wniosków, których problematyka „nie mieści się” w regulaminowych zakresach wydziałów Urzędu oraz koordynowanie przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków należy do zadań Oddziału Kontroli w Wydziale Nadzoru i Kontroli.

W Oddziale Kontroli do dnia 31 grudnia 2011 r. prowadzony był Centralny Rejestr Skarg i Wniosków w formie papierowej. Obecnie w związku z wprowadzeniem w Urzędzie Elektronicznego Zarządzania Dokumentami – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków jest generowany z systemu przez pracownika Oddziału Kontroli.

Skargi kierowane do Wojewody Pomorskiego charakteryzują się bardzo dużą różnorodnością tematyczną, natomiast przedstawione problemy są analogiczne, jak w latach poprzednich.

Niniejsza analiza odnosi się do skarg i wniosków w rozumieniu działu VIII Kpa i jest sporządzona w oparciu o informacje przedłożone przez poszczególnych dyrektorów Wydziałów/ Biur. Nie wszystkie pisma zatytułowane „skarga” są skargami w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego. O tym, czy pismo jest skargą, decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna. Znaczna część wpływających pism to pisma skierowane w toku postępowania administracyjnego. Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków jest określony przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego, jednak należy zaznaczyć, iż właściwe zakwalifikowanie sprawy zawierającej najczęściej wielowątkowe zarzuty oraz udzielenie rzetelnej informacji osobie zainteresowanej, wymaga od pracowników nie tylko kompleksowej wiedzy, ale także zaangażowania i umiejętności analitycznego myślenia.

Wydział Nadzoru i Kontroli - był adresatem skarg i wniosków dotyczących przede wszystkim działalności, bądź bezczynności organów jednostek samorządu terytorialnego, samorządowych jednostek organizacyjnych, przewodniczących rad gmin/miast oraz działań urzędów gmin/miast. Wpływały również skargi dotyczące działań prowadzonych przez organy rządowej administracji zespolonej: Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego, Pomorskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Pomorskiego Kuratora Oświaty, Pomorskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego a także organy rządowej administracji niezespolonej: Regionalnego Dyrektora Ochrony Środowiska w Gdańsku.

Zdarzały się również skargi na osoby i przedsiębiorstwa prywatne oraz banki. Tematyka spraw wpływających do Wydziału, obejmowała następujące zagadnienia: oświata, turystyka, hotelarstwo, ochrona przyrody, gospodarowanie gminnym zasobem mieszkaniowym,

gospodarkę mieniem komunalnym. Jednocześnie szczególną grupą skarg i wniosków były sprawy związane z szeroko pojętą ochroną środowiska, w szczególności dotyczące melioracji wodnych, systemów urządzeń sanitarnych i odpadów.

Ponadto w przypadku braku kompetencji Wojewody do rozpatrzenia skargi lub wniosku, przekazywano sprawy do organów właściwych i każdorazowo informowano o tym nadawcę, podając uzasadnienie faktyczne i prawne lub wskazywano organ właściwy do załatwienia sprawy. Do Wydziału wpływały również skargi, które były już przedmiotem rozpatrzenia przez Wojewodę. Takie sytuacje powodowały konieczność przeprowadzenia ponownej analizy dokumentacji zgromadzonej w sprawie, jednakże nie stanowiły oddzielnej sprawy, zatem nie zwiększały statystyki w zakresie skarg i wniosków. Należy również zaznaczyć, że Wydział Nadzoru i Kontroli oprócz opisywanych skarg i wniosków w 2011 r. rozpatrzył postulaty i pisma nie będące skargami ani wnioskami w rozumieniu DZIAŁU VIII Kpa. Ze względu na brak w Urzędzie komórki zajmującej się rozpatrywaniem pism w sprawach nie należących do kompetencji Wojewody – załatwianie ich należało do obowiązków pracowników Wydziału Nadzoru i Kontroli. Ponadto do Wydziału wpływały skargi w toku postępowania administracyjnego, których przekazanie do właściwego Wydziału wymagało przeprowadzenia szczegółowej i pracochłonnej analizy stanu prawnego i faktycznego.

Głównym przedmiotem skarg wpływających do **Wydziału Infrastruktury** było nieprzestrzeganie przez kierowników jednostek samorządu terytorialnego obowiązujących przepisów dotyczących terminowości załatwiania spraw – skargi na bezczynność organu, zły stan techniczny drogi, odmówienie przez jednostkę samorządu terytorialnego możliwości dostępu do akt sprawy, nieprawidłowości w sprawach dotyczących budowy domu, ogrodzenia, chodnika oraz nieprawidłowości dotyczące złóż kopalin.

Do **Biura Kadr i Organizacji** wpływały wnioski o uporządkowanie nadmorskich pasów leśnych na terenie Gdańska, nieprawidłowe naliczenie renty rodzinnej przez ZUS oraz umieszczenie na stronie internetowej „wrota pomorza” symbolu godła państwowego.

Skarga, która wpłynęła do **Wydziału Finansów i Budżetu** dotyczyła niesłusznie wystawionego tytułu wykonawczego na zapłaconą należność wynikającą z mandatu karnego.

Przedmiotem skargi, która wpłynęła do **Wydziału Zarządzania Funduszami Europejskimi** była nieprawidłowość przy realizacji kanalizacji w gminie Kartuzy, (dofinansowanej ze środków unijnych w ramach programu operacyjnego Infrastruktura i Środowisko).

Wydział Geodezji rozpatrywał skargi i wnioski dotyczące spraw związanych z przeprowadzeniem przetargu ustnego nieograniczonego na działkę stanowiącą własność

Skarbu Państwa, podpisywaniem umów dzierżawy, nienależytym wykonywaniem zadań w zakresie rekompensaty z tytułu pozostawienia nieruchomości poza obecnymi granicami RP.

Skargi wnoszone do **Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców** dotyczyły prowadzenia postępowań w zakresie ewidencji ludności i paszportów oraz jakości obsługi klienta.

Głównymi przyczynami wnoszenia skarg do **Wydziału Polityki Społecznej** było niezadowolenie skarżących ze sposobu załatwiania spraw przez ośrodki pomocy społecznej w kwestii udzielania pomocy finansowej dla osób starszych, rodzin, osób bezrobotnych i osób niepełnosprawnych oraz zarzuty bezrobotnych na działalność powiatowych urzędów pracy. W przypadku skarg wnoszonych na organizatorów turnusów rehabilitacyjnych i domów pomocy społecznej przyczyną ich złożenia było niezadowolenie z usług świadczonych przez ośrodki rehabilitacyjne – zastrzeżenia do kwalifikacji kadry medycznej oraz przydzielonego pokoju.

Skargi i wnioski rozpatrywane przez **Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** - dotyczyły głównie działalności straży gminnych i miejskich na terenie województwa pomorskiego. Ponadto wnoszono o pociągnięcie do odpowiedzialności służby zajmującej się odśnieżaniem (za brak zapewnienia wyjazdu/dojazdu do miejsc zabudowanych służbom publicznym). Skargi dotyczyły również niewłaściwego udzielenia świadczeń medycznych i niewłaściwego zachowania kadry pogotowia ratunkowego (nie wysłanie karetki pogotowia ratunkowego).

Wydział Administracyjno-Gospodarczy rozpatrzył skargę dotyczącą nie wystawienia przez archiwum zaświadczenia Rp-7.

Wydział Zdrowia – Pomorskie Centrum Zdrowia Publicznego był adresatem skarg dotyczących niewłaściwego potraktowania pacjenta, nieprawidłowego udzielenia świadczenia zdrowotnego oraz odmowy udzielenia pomocy medycznej.

Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności rozpatrzył skargi, które dotyczyły zarówno działalności, jak i bezczynności powiatowych zespołów do spraw orzekania o niepełnosprawności z terenu województwa pomorskiego.

Państwowa Straż Łowiecka w Gdańsku załatwiła skargi dotyczące czynności służbowych wykonywanych przez strażników PSŁ.

Do pozostałych wydziałów i zespołów funkcjonujących w Urzędzie, tj.: **Wydziału Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji, Zespołu do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych i Zespołu Audytu Wewnętrznego** - nie wpłynęły w 2011r. żadne skargi i wnioski.

III. Informacja o przyczynach wniesionych skarg i wniosków

Z dokonanej analizy wnoszonych skarg i wniosków wynika, że głównych przyczyn ich wniesienia należy dopatrywać się w niezadowoleniu klientów ze sposobu załatwiania ich spraw przez organy administracji publicznej, zarówno rządowej jak i samorządowej. Powodem była zwykle zła interpretacja lub nieznanomość przepisów prawa, które często ulegają zmianom. Wiele skarg zawierało elementy pieniactwa. Ich autorzy uporczywie domagali się pozytywnego załatwienia swoich spraw pomimo, że administracyjny tok postępowania w tych sprawach został już wyczerpany, bądź w ogóle nie miał zastosowania. Znaczna liczba skarg spowodowana była brakiem akceptacji istniejących regulacji prawnych i rozwiązań systemowych. Skargi i wnioski często pochodziły od obywateli, znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej i mających kłopoty finansowe.

Problemem był również brak rozeznania klientów w kompetencjach poszczególnych organów administracji publicznej, co skutkowało kierowaniem spraw do organów niewłaściwych. Przyczyną składanych skarg było w dużej części również niewłaściwe, biurokratyczne i opieszale załatwianie spraw, przewlekłe prowadzenie postępowań administracyjnych, niekompetencja, nienależyta znajomość aktualnego stanu prawa, nie zachowanie określonego trybu postępowania przy załatwianiu spraw przez organy administracji samorządowej. Natomiast złożone wnioski motywowane były głównie troską o lepsze zaspokojenie potrzeb miejscowej ludności, m.in. w zakresie poprawy stanu technicznego dróg publicznych, wykonania przyłączy do sieci wodociągowych i kanalizacyjnych, zaspokojenia potrzeb mieszkaniowych.

W Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku, z ogólnej liczby skarg i wniosków, które wpłynęły w 2011 r., 46 % 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 był uprawniony.

IV. Informacja o skargach wniesionych na zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Urzędu w 2011 r.

Z analizy wynika, że skargi na zaniechanie i nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników PUW wpłynęły do pięciu wydziałów Urzędu, tj. Wydziału Geodezji, Wydziału

Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Wydziału Finansów i Budżetu oraz Państwowej Straży Łowieckiej.

Wydział Geodezji rozpatrzył skargi dotyczące nienależytego wykonania zadań przez pracownika. W obu przypadkach stwierdzono bezpodstawność skarg.

Natomiast do **Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców** wpłynęły skargi, dotyczące nie wydania zaświadczenia o zameldowaniu oraz (w dwóch przypadkach) jakości obsługi klienta. Skarżący byli niezadowoleni z formy prowadzenia rozmowy, jej tonu oraz zachowania pracownika podczas przyjmowania wniosku paszportowego. Ponadto jedna skarga dotyczyła zwrotu nadpłaconej opłaty od wydania zezwolenia na pracę cudzoziemców. Trzy skargi uznano za zasadne.

Do **Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** wpłynęła skarga na niewłaściwe zachowanie lekarza koordynatora ratownictwa medycznego – po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających skargę uznano za bezzasadną.

Wydział Finansów i Budżetu rozpatrzył jedną skargę która dotyczyła niesłusznie wystawionego tytułu wykonawczego - w wyniku postępowania wyjaśniającego uznano skargę za zasadną.

Państwowa Straż Łowiecka była adresatem dwóch skarg w tym jednej na prowadzone przez strażnika PSŁ postępowanie, którą uznano za zasadną, a druga dot. zastraszania spacerowiczów przez strażnika PSŁ – wykazano jej bezzasadność.

V. Informacja o sposobie załatwiania skarg i wniosków

Z ogólnej liczby 215 skarg i wniosków, we własnym zakresie załatwiono 117 spraw, a 98 przekazano do załatwienia według właściwości. Wśród skarg i wniosków załatwianych we własnym zakresie – za zasadne uznano 27 spraw, za bezzasadne 84 sprawy, 6 skarg i wniosków 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 załatwiania spraw rozpatrywanych przez Wydziały		
		Ogółem	W tym		uznano za zasadne	uznano za bezzasadne	Inny
			Przekazano według właściwości	Załatwione we własnym zakresie			
1	Biuro Wojewody	-	-	-	-	-	-
2	Wydział Nadzoru i Kontroli	112	50	62	11	51	-
3	Biuro Kadr i Organizacji	3	1	2	1	-	1
4	Wydział Finansów i Budżetu	1	-	1	1	-	-
5	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	1	1	-	-	-	-
6	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	-	-	-	-	-	-
7	Wydział Infrastruktury	7	3	4	2	-	2
8	Wydział Geodezji	14	10	4	-	3	1
9	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	9	1	8	3	5	-
10	Wydział Polityki Społecznej	20	5	15	1	12	2
11	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	33	20	13	5	8	-

12	Wydział Organizacyjno - Administracyjny	1	-	1	-	1	-
13	Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	-	-	-	-	-	-
14	Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności 6	6	4	2	-	2	-
15	Wydział Zdrowia	3	1	2	2	-	-
16	Zespół audytu wewnętrznego	-	-	-	-	-	-
17	Państwowa Straż Łowiecka	5	2	3	1	2	-
RAZEM:		215	98	117	27	84	6

VI. 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).

Z wyjątkiem 34 skarg sprawy załatwiane były z zachowaniem terminów ustawowych. Uchybienia w zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków przeważnie wynikały z konieczności uzyskania wyjaśnień od podmiotów, których dotyczyły skargi lub innych organów administracji publicznej. Ponadto, należy zauważyć, że zbyt długie przetrzymywanie dokumentów w sekretariatach Urzędu, powoduje opóźnienia w realizacji spraw. Sprawniejszy obieg dokumentów umożliwiłby szybsze podejmowanie działań zmierzających do przekazania skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.

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

Przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków przez Wojewodę Pomorskiego oraz Wicewojewodę Pomorskiego odbywały się we wtorki w godzinach 15.00 – 17.00. Dyrektor Generalny, dyrektorzy i pracownicy wydziałów zobowiązani byli przyjmować interesantów w ramach skarg i wniosków, w dniach i godzinach pracy Urzędu.

W 2011 r. do Wojewody, Wicewojewody klienci zgłaszali sprawy, które w większości przypadków spowodowane były bezradnością w rozstrzygnięciu problemu. Zdecydowana większość interesantów poruszała sprawy, które prowadzone są przez różne instytucje latami. Osoby zgłaszające skargi do Wojewody oczekiwały działań, względem władz samorządowych i innych instytucji, do których Wojewoda nie jest uprawniony.

Poszczególne Wydziały Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku w sprawach skarg i wniosków - przyjęły ogółem 141 interesantów. Kierownictwo Urzędu przyjęło 18 osób.

Interesanci przyjmowani byli w Biurze Wojewody i Wydziale Polityki Społecznej.

W przypadku skarg i wniosków, zgłaszanych do **Biura Wojewody (86)**, większość spraw dotyczyła pracy Wydziału Infrastruktury, Wydziału Geodezji, Wydziału Polityki Społecznej, Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, działań samorządów, Policji, Pomorskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego oraz spłaty zobowiązań względem Skarbu Państwa.

W **Wydziale Polityki Społecznej**, w ramach skarg i wniosków w 2011 r. przyjęto 55 osób, którym udzielono porad i wyjaśnień dotyczących przede wszystkim:

- zasad przyznawania świadczeń w ramach ustawy o pomocy społecznej,
- wymiaru udzielonej pomocy przez Ośrodki Pomocy Społecznej oraz odmowy przyznania pomocy,
- działalności placówek opiekuńczo-wychowawczych,
- form obsługi bezdomnych przez pracowników noclegowni,
- zasad przyznawania schronienia bezdomnym przez ośrodki pomocy społecznej, sposobu załatwiania spraw przez pracowników jednostek samorządu terytorialnego w szczególności w sprawach mieszkaniowych,
- sposobu załatwiania spraw przez pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej,
- różnorodnych spraw rodzinnych i indywidualnych.

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

Również do Wydziału Nadzoru i Kontroli zgłaszano skargi telefonicznie, które dotyczyły głównie zarzutów w stosunku do organów wykonawczych gminy. Każdorazowo udzielano wyczerpujących informacji w sprawie, wskazując równocześnie organ właściwy do załatwienia skargi lub proszono o złożenie jej na piśmie.

VIII. Działania podjęte w ramach nadzoru i kontroli nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków

W ramach realizacji obowiązków wynikających z § 56 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku Wydział Nadzoru i Kontroli w 2011 r. przeprowadził kontrolę problemową w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obejmującego okres od 1 stycznia 2009 r. do

31 grudnia 2010 r. Na bieżąco także nadzorował przestrzeganie przez Wydziały PUW obowiązku rejestracji skarg i wniosków wpływających do Urzędu w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków oraz monitorował terminowość udzielania odpowiedzi na skargi, przez poszczególne wydziały Urzędu. Ponadto, niejednokrotnie konsultował zasadność rejestracji skarg w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków z poszczególnymi pracownikami Wydziałów PUW, którzy zgłaszali wątpliwości dot. kwalifikacji pisma jako skargi lub wniosku oraz trybu ich rozpatrzenia.

Do obowiązków Wydziału Nadzoru i Kontroli należało również sporządzanie okresowych ocen w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie. Okresowe oceny były każdorazowo przedstawiane do zatwierdzenia Dyrektora Generalnej.

Zatwierdzam:

DYREKTOR GENERALNY

/ - /

Ewelina Dajnowska-Burkiewicz