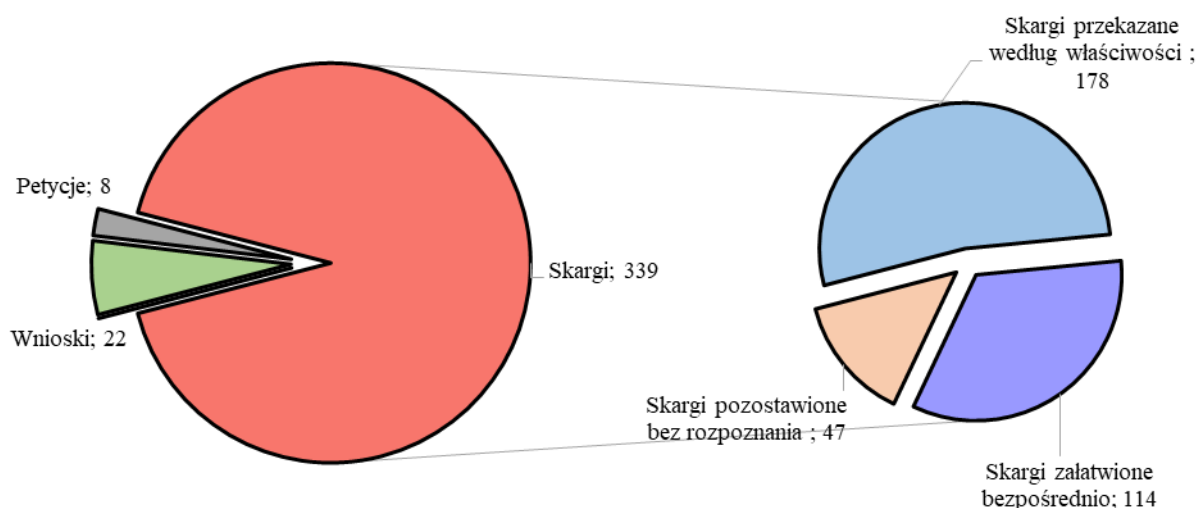


Informacja dotycząca przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków za rok 2020
w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

W 2020 roku w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi zarejestrowano 339 skarg, 22 wnioski i 8 petycji. W Rejestrze rejestrowane są także skargi Wojewódzkiego Inspektoratu Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego¹. W 2020 r. Inspektorat zarejestrował 8 skarg.



Spośród 114 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego, zasadność zarzutów została potwierdzona w 19 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (4), podmiotów wykonujących zadania z zakresu administracji rządowej (3), pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi (9) i organizacji pracy Urzędu (3).

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.

Pracownicy Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli prowadzący postępowania skargowe na podstawie art. 229 pkt 1 ustawy z 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) za zasadne uznali 4 skargi na działanie organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego lub ich przewodniczących – Rady Gminy Kluki, Rady Gminy Rzeczyca, Rady Gminy Kleszczów i Przewodniczącego Rady Powiatu Radomszczańskiego. Przedmiotowe skargi dotyczyły sposobu procedowania skarg przez ww. organy. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających skierowano do ww. organów 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.

Zasadność zarzutów potwierdzona została w przypadku 2 skarg na działanie organów administracji architektoniczno-budowlanej – Starosty Pabianickiego i Starosty Zgierskiego.

W przypadku skargi na Starostę Pabianickiego, Wojewoda Łódzki potwierdził nieprawidłowo przyjęte zgłoszenie wykonania przydomowej oczyszczalni. Z uwagi na zastosowanie uproszczonego trybu zgłoszenia w sprawie zamiaru budowy oczyszczalni, Wojewoda nie był uprawniony do wszczęcia postępowania administracyjnego. Odpowiedź w tej sprawie została przekazana do wiadomości Starosty.

Skarga na działanie Starosty Zgierskiego odnosiła się do nieterminowego przekazania odwołania od decyzji. Wojewoda Łódzki pouczył organ o obowiązku przestrzegania przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego i zobowiązał do wzmożenia nadzoru nad pracownikami Wydziału Architektury i Budownictwa Starostwa.

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. Mając na względzie zapewnienie wysokiego standardu pracy operatorów numerów alarmowych, Kierownik Centrum przeprowadzał rozmowy dyscyplinujące oraz przypominał operatorom numerów alarmowych zasady właściwego wykonywania obowiązków, zgodnie z przyjętymi standardami.

3 zasadne skargi dotyczące organizacji pracy Urzędu odnosiły się do działania Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców. Pierwsza skarga dotyczyła błędnych

informacji umieszczonych na stronach internetowych Urzędu, a odnoszących się do rezerwacji wizyt w Wydziale. Informacje zostały niezwłocznie uaktualnione. Kolejne skargi odnosiły się do problemów z obsługą klientów Wydziału, w związku ze zmianami w organizacji pracy Urzędu, wynikającymi z zapobiegania, przeciwdziałania i zwalczania COVID-19. Szczegółowe informacje o sposobie załatwiania spraw zostały opublikowane na stronach internetowych Urzędu, jak również umieszczone w postaci ogłoszenia w siedzibie Urzędu i podległych mu Punktach Obsługi Klienta. Zwiększona została także liczba łączy internetowych umożliwiających szybki dostęp do informacji o wszelkich zmianach w organizacji pracy.

Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego w 2020 r. rozpatrzył 5 skarg. Za częściowo zasadną uznał 1 skargę na działanie Starosty Zgierskiego, w związku z opóźnieniami w przygotowaniu państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego pod względem informatycznej obsługi obywateli, w szczególności projektantów. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Łódzki Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego wystąpił do Starosty Zgierskiego o przyspieszenie prac związanych z cyfryzacją zasobu.

**Zestawienie sposobu załatwiania
skarg w 2020 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
339	178	114	47	9	6

**Zestawienie sposobu załatwiania
wniosków w 2020 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
22	20	1	1	-	-

Załącznik nr 3

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2020 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	41	6	35	1
2	Ochrona zdrowia oraz pomoc społeczna	20	-	20	-
3	Sprawy mieszkaniowe oraz gospodarka nieruchomościami	-	-	-	-
4	Geodezja i kartografia	5	1	4	-
5	Ochrona środowiska	-	-	-	-
6	Działalność straży miejskiej/gminnej oraz straży pożarnej.	1	-	1	-
7	Sprawy obywatelskie oraz z zakresu stanu cywilnego	2	-	2	-
8	Organizacja ruchu, transport drogowy oraz inwestycje drogowe	1	-	1	-
9	Oświata i nauka	4	-	4	-
10	Budżet oraz sprawy finansowe	-	-	-	-
11	Działalność pracowników urzędu (w tym operatorów numeru 112)	33	9	24	-
12	Działalność jednostek podległych	-	-	-	-
13	Inne (prośba o wskazanie problematyki) Organizacja pracy Urzędu	7	3	4	-
	Ogółem	114	19	95	1