



POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI  
W GDAŃSKU

## Zbiorcza analiza

rozpatrywania oraz załatwiania przez  
Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku  
skarg i wniosków w 2013 roku

## Spis treści

<b>CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA ZAŁATWIONYCH SKARG ORAZ WNIOSKÓW .....</b>	<b>3</b>
<b>INFORMACJA O ILOŚCI ORAZ SPOSOBIE ZAŁATWIANIA SKARG.....</b>	<b>4</b>
<b>INFORMACJA O ILOŚCI ORAZ SPOSOBIE ZAŁATWIONYCH WNIOSKÓW .....</b>	<b>6</b>
<b>INFORMACJA O LICZBIE SKARG WNIESIONYCH NA JEDNOSTKI PODLEGŁE I NADZOROWANE PRZEZ WOJEWODĘ POMORSKIEGO.....</b>	<b>8</b>
<b>TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW.....</b>	<b>9</b>
<b>SKARGI ZŁOŻONE NA ZANIEDBANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONYWANIE ZADAŃ PRZEZ PRACOWNIKÓW PUW W GDAŃSKU .....</b>	<b>12</b>
<b>CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA I TEMATYCZNA PRZYJĘĆ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW.....</b>	<b>14</b>
<b>INFORMACJA O PRZYCZYNACH WNIESIONYCH SKARG I WNIOSKÓW ORAZ PODJĘTYCH DZIAŁANIACH NAPRAWCZYCH MAJĄCYCH NA CELU USUNIĘCIE NIEPRAWIDŁOWOŚCI SYGNALIZOWANYCH W SKARGACH .....</b>	<b>16</b>
<b>PODSUMOWANIE: .....</b>	<b>18</b>

## **I. Charakterystyka ilościowa załatwionych skarg oraz wniosków**

W 2013 roku w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku odnotowano wpływ 305 skarg oraz 21 wniosków. Stosunek procentowy skarg i wniosków do całości korespondencji (224769 przesyłek) wpływającej do Urzędu w 2013 roku wyniósł **0,1** %.

W wyniku porównania danych przekazanych przez dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu za pierwsze półrocze 2013 roku z danymi przekazanymi do rocznej analizy skarg i wniosków za 2013 rok stwierdzono różnicę w liczbie wniosków wykazanych przez dwa wydziały: Wydział Zdrowia – PCZP oraz Wydział Infrastruktury.

Wydział Zdrowia – PCZP wykazał, w pierwszym półroczu 2013 roku, wpływ 1 wniosku, natomiast w rocznej analizie podał, iż żaden wniosek do Wydziału nie wpłynął. Z informacji podanych przez Dyrektora Wydziału Zdrowia – PCZP wynika, iż z powodu pomyłki, w pierwszym półroczu 2013 roku, wykazano wpływ 1 wniosku, co było spowodowane pomyłką.

Wydział Infrastruktury wykazał w pierwszym półroczu 2013 roku wpływ 23 wniosków, natomiast w rocznej analizie podał wpływ tylko 1 wniosku. Z informacji podanych przez Dyrektora Wydziału Infrastruktury wynika, iż powyższa różnica powstała z błędnego zakwalifikowania 22 pism, jako wnioski w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Z powodu błędnie przekazanych przez Wydział Zdrowia oraz Wydział Infrastruktury danych, dotyczących liczby wniosków wpływających za pierwsze półrocze 2013 roku, powstała różnica w liczbie wniosków wpływających do Urzędu, wykazanych w rocznej analizie skarg i wniosków za 2013 rok. W półrocznej analizie skarg i wniosków wpływających do Urzędu wykazano wpływ 39 wniosków, natomiast w wyniku analizy informacji przekazanych przez dyrektorów wydziałów za 2013 rok oraz po korektach danych złożonych w styczniu 2014 roku, ustalono, że w pierwszym półroczu 2013 roku do Urzędu wpłynęło łącznie 16 wniosków.

## II. Informacja o ilości oraz sposobie załatwiania skarg

W 2013 roku, do poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu, wpłynęła następująca ilość skarg:

Wydział Nadzoru i Kontroli	124
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	64
Wydział Infrastruktury	54
Wydział Polityki Społecznej	31
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	10
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	8
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	5
Biuro Kadr i Organizacji	4
Wydział Finansów i Budżetu	2
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	1
Wydział Zdrowia – PCZP	1
Biuro Wojewody	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0
Państwowa Straż Łowiecka	0

Z analizy danych przekazanych przez dyrektorów poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu wynika, że najwięcej skarg wpłynęło do Wydziału Nadzoru i Kontroli - 124 skargi, co stanowi **41** % wszystkich skarg, natomiast najmniej, po jednej skardze - wpłynęło do trzech wydziałów: Administracyjno-Gospodarczego, Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji oraz Zdrowia – PCZP, natomiast cztery komórki organizacyjne nie odnotowały wpływu żadnej skargi (Biuro Wojewody, Zespół Audytu Wewnętrznego, Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych oraz Państwowa Straż Łowiecka).

W wyniku analizy danych ustalono, że z ogólnej liczby 305 skarg - 168 skarg załatwiono we własnym zakresie, co stanowi **55,1** % wszystkich wpływających skarg, 117 skarg przekazano według właściwości innym organom lub wskazano skarżącym właściwe organy, co stanowi **38,4** % wszystkich skarg. Z 20 skarg pozostawionych bez rozpatrzenia (co stanowi **6,5** % wszystkich skarg) - 5 anonimów przekazano innym organom, celem

ewentualnego wykorzystania służbowego. Jedną skargę pozostawiono bez rozpatrzenia, na podstawie art. 64 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z brakiem podpisu skarżącego. Pozostałe skargi zostały przekazane jedynie „do wiadomości” Wojewody Pomorskiego, w związku z tym nie udzielono na nie odpowiedzi.

Z przekazanych danych wynika, że nie odnotowano przypadku nie dopełnienia przez pracowników Urzędu obowiązku poinformowania skarżącego o sposobie załatwienia skargi. W każdej sprawie, podlegającej załatwieniu lub przekazaniu do rozpatrzenia właściwemu organowi, informowano skarżących o sposobie załatwienia ich spraw.

Szczegółową informację na temat ilości oraz sposobu załatwienia skarg przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu przedstawia poniższe zestawienie.

Nazwa komórki organizacyjnej PUW w Gdańsku	Ogólna liczba skarg	Sposób załatwienia skarg w okresie sprawozdawczym		
		We własnym zakresie	Przekazane według właściwości	Pozostawione bez rozpatrzenia
Wydział Nadzoru i Kontroli	124	56	51	17 (5 anonimów, 12 do wiadomości)
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	64	37	25	2
Wydział Infrastruktury	54	31	23	0
Wydział Polityki Społecznej	31	22	8	1
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	10	4	6	0
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	8	7	1	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	5	3	2	0
Biuro Kadr i Organizacji	4	4	0	0
Wydział Finansów i Budżetu	2	2	0	0
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	1	0	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	1	0	1	0
Wydział Zdrowia -PCZP	1	1	0	0
Biuro Wojewody	0	0	0	0
Zespół Audytu	0	0	0	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0	0
<b>OGÓLEM</b>	<b>305</b>	<b>168</b>	<b>117</b>	<b>20</b>

### III. Informacja o ilości oraz sposobie załatwionych wniosków

W 2013 roku, do poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu, wpłynęła następująca ilość wniosków:

<b>Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego</b>	<b>19</b>
<b>Wydział Infrastruktury</b>	<b>1</b>
<b>Wydział Nadzoru i Kontroli</b>	<b>1</b>
Wydział Polityki Społecznej	0
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	0
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0
Wydział Finansów i Budżetu	0
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0
Wydział Zdrowia – PCZP	0
Biuro Wojewody	0
Biuro Kadr i Organizacji	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	0
Państwowa Straż Łowiecka	0

Analiza wykazała, że najwięcej wniosków wpłynęło do Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, po jednym wniosku, wpłynęło do dwóch wydziałów: Infrastruktury oraz Nadzoru i Kontroli, natomiast trzynastcie komórek organizacyjnych Urzędu nie odnotowało wpływu żadnego wniosku.

W wyniku analizy danych ustalono, że z ogólnej liczby 21 wniosków wpływających do Urzędu, 7 wniosków załatwiono we własnym zakresie, co stanowi **33,3** % wszystkich wniosków, 13 wniosków przekazano według właściwości innym organom, co stanowi **62** % wszystkich wniosków, 1 wniosek (anonim) pozostawiono bez rozpatrzenia, co stanowi **4,7** %.

Z informacji przekazanych przez dyrektorów komórek organizacyjnych Urzędu wynika, że nie odnotowano przypadku nie dopełnienia przez pracowników obowiązku poinformowania wnioskodawcy o sposobie załatwienia jego wniosku.

Szczegółową informację na temat ilości oraz sposobu załatwienia wniosków przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu przedstawia poniższe zestawienie.

Nazwa komórki organizacyjnej PUW w Gdańsku	Ogólna liczba wniosków	Sposób załatwienia wniosków w okresie sprawozdawczym		
		We własnym zakresie	Przekazane według właściwości	Pozostawione bez rozpatrzenia
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	19	5	13	1 (anonim)
Wydział Infrastruktury	1	1	0	0
Wydział Nadzoru i Kontroli	1	1	0	0
Wydział Polityki Społecznej	0	0	0	0
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	0	0	0	0
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0	0	0	0
Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0
Wydział Administracyjno- Gospodarczy	0	0	0	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	0	0
Wydział Zdrowia – PCZP	0	0	0	0
Biuro Wojewody	0	0	0	0
Biuro Kadr i Organizacji	0	0	0	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	0	0	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0	0
<b>OGÓLEM</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>1</b>

#### **IV. Informacja o liczbie skarg wniesionych na jednostki podległe i nadzorowane przez Wojewodę Pomorskiego**

Za jednostki podległe i nadzorowane przez Wojewodę Pomorskiego uznano organy jednostek samorządu terytorialnego, przewodniczących rad miast i gmin, organy administracji zespolonej, miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej, powiatowe urzędy pracy, powiatowe zespoły ds. orzekania o stopniu niepełnosprawności oraz Państwową Straż Rybacką.

Z danych przekazanych przez kierowników komórek organizacyjnych wynika, że ze wszystkich skarg złożonych na wyżej wskazane organy – 100 skarg zostało załatwionych we własnym zakresie, co stanowi **32,8** % wszystkich skarg wpływający do Urzędu.

Z ogólnej liczby 100 załatwionych skarg (na ww. organy) - 21 skargi uznano za zasadne, 38 skarg uznano za bezzasadne, natomiast pozostałe 41 skarg załatwiono w inny sposób, m.in., poprzez ustosunkowanie się do zarzutów podnoszonych w skargach, udzielenie skarżącym szczegółowych wyjaśnień oraz wskazanie przysługujących środków ochrony prawnej.



## V. Terminowość załatwiania skarg i wniosków

Badając terminowość załatwionych przez Urząd skarg i wniosków należy uwzględnić dwa podstawowe terminy wynikające z Kodeksu postępowania administracyjnego:

- 1) **7 dniowy** – na przekazanie niewłaściwie skierowanej skargi (art. 231 kpa) lub wniosku (243 kpa) do organu właściwego do rozpatrzenia,
- 2) **miesięczny** - na załatwienie skargi lub wniosku (art. 237 § 1 kpa).

Odnosnie terminowości rozpatrywania skarg, ustalono, że z ogólnej liczby 285 skarg załatwionych przez Urząd - 247 skarg załatwiono i przekazano, do rozpatrzenia innym organom, z zachowaniem terminów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego, co stanowi **86,7** % wszystkich skarg. Natomiast, z naruszeniem terminów określonych w Kodeksie, załatwiono i przekazano 38 skarg, co stanowi **13,3** % wszystkich skarg.

W przypadku terminowości załatwiania wniosków, ustalono, że z ogólnej liczby 20 wniosków załatwionych przez Urząd, - 13 wniosków załatwiono i przekazano z zachowaniem terminów określonych w kpa, co stanowi **65** % wszystkich wniosków. Natomiast w 7 przypadkach, przekazano wnioski, właściwym organom, w terminie dłuższym niż określony w art. 243 kpa, co stanowi **35** % wszystkich wniosków.

Z analizy wynika, że wydziały, do których wpłynęła największa ilość skarg odnotowały nieterminowość w ich załatwianiu. Ilość skarg nieterminowo załatwionych przez poszczególne wydziały przedstawia poniższe zestawienie.

Nazwa wydziału/biura/zespołu	Skargi załatwione w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania skarg			
	Ogólna liczba skarg	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3		Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 4	
		Załatwione we własnym zakresie	Przekazane według właściwości	Pozostawione bez rozpatrzenia	ilość	%	ilość	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Wydział Nadzoru i Kontroli	124	56	51	17 (12 przesłano do wiadomości, 5 anonimów)	2	3,6	7	13,7
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	64 (2 w trakcie)	37 (2 w trakcie)	25	2	3	8,1	9	36
Wydział Infrastruktury	54	31	23	0	9	29	4	17,4
Wydział Polityki Społecznej	31 (2 w trakcie)	22 (2 w trakcie)	8	1	0	0	2	25
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	10	4	6	0	0	0	1	16,6
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	8	7	1	0	0	0	1	100
Wydział Finansów i Budżetu	2	2	0	0	0	0	0	0
Wydział Zdrowia - PCZP	1	1	0	0	0	0	0	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	1	0	1	0	0	0	0	0
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	1	0	0	0	0	0	0
Biuro Wojewody	0	0	0	0	0	0	0	0
Biuro Kadr i Organizacji	4	4	0	0	0	0	0	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	0	0	0	0	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0	0	0	0	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	5	3	2	0	0	0	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OGÓLEM</b>	<b>305 (4 w trakcie)</b>	<b>168 (4 w trakcie)</b>	<b>117</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

Nazwa wydziału/biura/zespołu	Wnioski załatwione w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania skarg			
	Ogólna liczba wniosków	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3		Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 4	
		Załatwione we własnym zakresie	Przekazane według właściwości	Pozostawione bez rozpatrzenia	ilość	%	ilość	%
1	2	3	4	5	6		7	
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	19	5	13	1 (anonim)	0	0	7	53,8
Wydział Nadzoru i Kontroli	1	1	0	0	0	0	0	0
Wydział Infrastruktury	1	1	0	0	0	0	0	0
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	0	0	0	0	0	0	0	0
Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0	0	0	0	0
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	0	0	0	0	0	0
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0	0	0	0	0	0	0	0
Wydział Polityki Społecznej	0	0	0	0	0	0	0	0
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	0	0	0	0	0	0	0	0
Wydział Zdrowia - PCZP	0	0	0	0	0	0	0	0
Biuro Wojewody	0	0	0	0	0	0	0	0
0Biuro Kadr i Organizacji	0	0	0	0	0	0	0	0
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	0	0	0	0	0
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0	0	0	0	0
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	0	0	0	0	0	0	0	0
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OGÓLEM</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>53,8</b>

## **VI. Skargi złożone na zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników PUW w Gdańsku**

W 2013 roku do ośmiu wydziałów Urzędu (Wydziału Administracyjno-Gospodarczego, Wydziału Finansów i Budżetu, Wydziału Infrastruktury, Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Wydziału Polityki Społecznej, Wydziału Nieruchomości Skarbu Państwa, Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Wydziału Nadzoru i Kontroli) wpłynęło łącznie 16 skarg na zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez kierowników komórek organizacyjnych lub pracowników Urzędu, co stanowi **5,2** % wszystkich wpływających skarg.

Analiza wykazała, iż z ogólnej liczby 16 skarg - 11 skarg uznano za bezzasadne, co stanowi **69** % wszystkich skarg, natomiast 5 skarg uznano za zasadne, co stanowi **31** % wszystkich skarg.

Wszystkie skargi zostały załatwione z zachowaniem terminów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Z danych wynika, że Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa był jedynym wydziałem, który uznał wszystkie trzy wpływające do niego skargi za zasadne. Z informacji przedstawionych przez Dyrektora Wydziału Nieruchomości Skarbu Państwa wynika, że skargi zostały złożone na pracownika, Oddziału Rekompensat za Mienie Pozostawione poza Granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie sposobu i przebiegu prowadzonego przez niego postępowania. Z uwagi na powyższe kierownictwo Wydziału zwiększyło nadzór bezpośredniego przełożonego nad zadaniami wykonywanymi przez pracownika: *„celem zintensyfikowania działań w stosunku do prowadzonych przez niego postępowań administracyjnych”*.

Szczegółową informację na temat ilości skarg złożonych na zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Urzędu przedstawia niniejsze zestawienie.

Nazwa komórki organizacyjnej	Ogólna liczba skarg	Liczba skarg uznanych za zasadne	Liczba skarg uznanych za bezzasadne	Liczba skarg załatwionych z przekroczeniem terminów kpa	Znaki spraw załatwionych z przekroczeniem terminów kpa	Przyczyny załatwienia skarg z przekroczeniem terminów kpa	Osoby odpowiedzialne za załatwienie skarg z przekroczeniem terminów kpa
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	0	1	0	-	-	-
Wydział Finansów i Budżetu	2	0	2	0	-	-	-
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	0	0	-	-	-
Wydział Infrastruktury	1	0	1	0	-	-	-
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	4	1	3	0	-	-	-
Wydział Polityki Społecznej	1	0	1	0	-	-	-
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	3	3	0	0	-	-	-
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	2	1	1	0	-	-	-
Wydział Nadzoru i Kontroli	2	0	2	0	-	-	-
Wydział Zdrowia - PCZP	0	0	0	0	-	-	-
Biuro Wojewody	0	0	0	0	-	-	-
Biuro Kadr i Organizacji	0	0	0	0	-	-	-
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	0	-	-	-
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0	-	-	-
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	0	0	0	0	-	-	-
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0	0	-	-	-
<b>Ogółem:</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	-	-	-

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

Analiza wykazała, że w 2013 roku trzy wydziały Urzędu (Wydział Infrastruktury, Wydział Polityki Społecznej oraz Wydział Nadzoru i Kontroli OZ w Słupsku) przyjęły łącznie 34 interesantów w sprawach skarg i wniosków. Z danych wynika, że 31 interesantów w sprawach skarg i wniosków zostało przyjętych przez kierowników komórek organizacyjnych Urzędu, w tym 30 interesantów przyjął Dyrektor Wydziału Infrastruktury, co stanowi **91** % wszystkich interesantów. Natomiast pracownicy Urzędu przyjęli łącznie 3 interesantów (Oddział Zamiejscowy Wydział Nadzoru i Kontroli w Słupsku – 2 interesantów oraz Wydział Polityki Społecznej – 1 interesanta), co stanowi **9** % wszystkich interesantów.

Odnosnie problematyki, z jaką zgłaszali się interesanci w 2013 roku, z informacji przekazanych przez dyrektorów wydziałów wynika, że większość spraw dotyczyła zakresu działania Wydziału Infrastruktury oraz działań: powiatowych urzędów pracy, organów nadzoru budowlanego, organów jednostek samorządu terytorialnego województwa pomorskiego.

Z analizy wynika, że sporządzono 4 protokoły z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków. Natomiast powodem nie sporządzenia przez Wydział Infrastruktury 30 protokołów z przyjęć interesantów, było złożenie skarg drogą korespondencyjną lub elektroniczną.

Szczegółową informację na temat przyjęć interesantów, w ramach skarg i wniosków, przedstawia poniższe zestawienie.

Nazwa komórki organizacyjnej	Problematyka, z jaką zgłaszali się interesanci	Liczba przyjętych interesantów			Liczba sporządzonych protokołów z przyjęć interesantów	Przyczyna braku sporządzenia protokołu z przyjęcia interesanta
		Ogółem	Przez kierownika komórki organizacyjnej	Przez pracowników komórki organizacyjnej		
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	-	-	-	-	-	-
Wydział Finansów i Budżetu	-	-	-	-	-	-
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	-	-	-	-	-	-
Wydział Infrastruktury	1) dot. zakresu, prowadzonych przez Wydział spraw, 2) działalności organów j.s.t oraz ich rozstrzygnięć	30	30	0	0	Nie sporządzono protokołów, ponieważ interesanci składali jednocześnie swoje skargi/wnioski na piśmie lub drogą elektroniczną
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	-	-	-	-	-	-
Wydział Polityki Społecznej	1) zastrzeżenia dot. jakości usług świadczonych dla osób bezdomnych, 2) dot. fałszowania dokumentów przez powiatowy urząd pracy.	2	1	1	2	-
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	-	-	-	-	-	-
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	-	-	-	-	-	-
Wydział Nadzoru i Kontroli	nieprawidłowości w działalności organów nadzoru budowlanego	2	0	2	2	-
Wydział Zdrowia - PCZP	-	-	-	-	-	-
Biuro Wojewody	-	-	-	-	-	-
Biuro Kadr i Organizacji	-	-	-	-	-	-
Zespół Audytu Wewnętrznego	-	-	-	-	-	-
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	-	-	-	-	-	-
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	-	-	-	-	-	-
Państwowa Straż Łowiecka	-	-	-	-	-	-
		34	31	3	4	

## **VIII. Informacja o przyczynach wniesionych skarg i wniosków oraz podjętych działaniach naprawczych mających na celu usunięcie nieprawidłowości sygnalizowanych w skargach**

Analiza wykazała, iż przeważającą liczbę skarg wpływających do Wojewody Pomorskiego stanowiły skargi złożone na działania organów rządowej administracji zespolonej województwa pomorskiego, organów jednostek samorządu terytorialnego oraz innych instytucji.

Najczęstszymi powodami wnoszenia skarg i wniosków przez obywateli, są trudności w interpretacji zmieniających się przepisów prawnych lub ich nieznamość.

Wiele skarg kierowanych było również na nienależyte lub opieszale załatwianie spraw przez poszczególne organy.

Kolejne przyczyny - to brak rozeznania się obywateli w kompetencjach poszczególnych organów administracji publicznej i jednostek samorządu terytorialnego oraz błędne kierowanie skarg do organów niewłaściwych. Z danych wynika, że na 326 skarg/wniosków wpływających do Urzędu - **40** % stanowiły sprawy błędnie skierowane, które następnie zostały przekazane organom właściwym do ich rozpatrzenia.

Zaobserwowano także trend traktowania przez obywateli instytucji skargi, jako nadzwyczajnego środka odwoławczego lub instrumentu mającego wymusić zmianę niekorzystnych dla skarżących rozstrzygnięć w decyzjach administracyjnych, wydanych przez organy administracji publicznej. Ponadto wielu skarżących oczekiwało od Wojewody Pomorskiego, jako przedstawiciela Rady Ministrów w województwie, podjęcia działań względem organów jednostek samorządu terytorialnego oraz innych podmiotów publicznych, do których Wojewoda nie był uprawniony.

Celem wyeliminowania nieprawidłowości sygnalizowanych w skargach - Wydział Nadzoru i Kontroli - przeprowadził postępowania wyjaśniające oraz kontrole w: Urzędzie Miasta Gdyni, Urzędzie Gminy Osiek, Urzędzie Gminy Dziemiany, Powiatowym Inspektoracie Nadzoru Budowlanego w Pucku oraz kontrolę wewnętrzną w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku.

Analiza skarg i wniosków wpływających do Wojewody Pomorskiego dokonywana jest pod kątem prawidłowości działania zaskarżanych organów, a jej wyniki są uwzględniane w planowaniu działalności kontrolnej Urzędu na następny rok.



Natomiast wnioski kierowane do Urzędu podyktowane były głównie troską obywateli o lepsze zaspokojenie ich potrzeb, m.in.: w zakresie świadczeń opieki zdrowotnej, lokalnego transportu zbiorowego, organizacji straży gminnych.

## Podsumowanie:

W celu porównania danych z 2012 i 2013 roku zsumowano liczbę skarg i wniosków wpływających do Urzędu w 2013 roku. W związku z powyższym odnotowano, że:

- ✚ w 2013 roku z do Urzędu wpłynęło łącznie 326 skarg/wniosków - we własnym zakresie załatwiono 175 skarg/wniosków, co stanowi **53,7** % wszystkich wpływających skarg/wniosków, 130 skarg/wniosków przekazano według właściwości innym organom, co stanowi **39,9** % wszystkich skarg/wniosków. Anonimy stanowiły **6,4** % wpływających skarg. Natomiast w 2012 roku - z ogólnej liczby 221 skarg/wniosków wpływających do Urzędu – we własnym zakresie załatwiono 102 skargi/wnioski, co stanowi **46,1** % wszystkich skarg/wniosków, 96 skarg przekazano według właściwości innym organom lub wskazano skarżącym właściwe organy, co stanowi **43,4** % skarg/wniosków. Anonimy stanowiły wpływających **10,5** % skarg.

*Z porównania danych wynika, że w 2013 roku więcej o **7,6** % skarg/wniosków zostało załatwionych przez Urząd, we własnym zakresie, tym samym, zmniejszeniu również, w stosunku do 2012 roku, uległ procent skarg/wniosków przekazanych przez Urząd innym organom zgodnie z właściwości.*

- ✚ w 2013 roku – z ogólnej liczby 175 skarg/wniosków załatwionych przez Urząd – 29 skarg/wniosków uznano za zasadne, co stanowi **16,6** % skarg/wniosków, 87 skarg/wniosków uznano za bezzasadne, co stanowi **49,7** % skarg/wniosków, natomiast pozostałe 59 skarg/wniosków (**33,7** %) załatwiono w inny sposób, m.in., poprzez ustosunkowanie się do zarzutów podnoszonych w skargach/wnioskach, udzielenie skarżącym/wnioskodawcom szczegółowych wyjaśnień oraz wskazanie przysługujących środków ochrony prawnej. Natomiast w 2012 roku - z ogólnej liczby 102 skarg załatwionych przez Urząd – 21 skarg/wniosków uznano za zasadne, co stanowi **20,6** % skarg/wniosków, 68 skarg/wniosków za bezzasadne, co stanowi **66,7** %, natomiast 13 skarg/wniosków (**12,7** %) załatwiono w inny sposób (udzielono wyjaśnień).

*Wniosek z porównania danych wskazuje, że w 2013 roku, o **4** % mniej skarg/wniosków uznano za zasadne oraz o **17** % za bezzasadne.*

- ✚ w przypadku terminowości rozpatrywania skarg/wniosków – w 2013 roku - spośród 326 skarg/wniosków, które wpłynęły do Urzędu, 260 załatwiono i przekazano

do rozpatrzenia innym organom z zachowaniem terminów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego, co stanowi **79,8** % wszystkich skarg/wniosków, 45 skarg/wniosków załatwiono i przekazano z naruszeniem terminów określonych w kpa, co stanowi **13,8** % wszystkich skarg/wniosków. Anonimy stanowiły **6,4** % wpływających skarg. Natomiast w 2012 roku - z ogólnej liczby 221 skarg/wniosków wpływających do Urzędu – 136 skarg/wniosków załatwiono i przekazano do rozpatrzenia innym organom z zachowaniem terminów określonych w kpa, co stanowi **61,5** % skarg/wniosków, 62 skargi/wnioski załatwiono i przekazano z naruszeniem terminów określonych kpa, co stanowi **28** % skarg/wniosków. Anonimy stanowiły **10,5** % wpływających skarg

*Analiza wskazała, że w 2013 roku znacznie poprawiła się terminowość rozpatrywania skarg/wniosków – o **18,3** % więcej skarg/wniosków załatwiono i przekazano do rozpatrzenia innym organom z zachowaniem terminów określonych w kpa, tym samym zmniejszeniu uległa liczba skarg/wniosków załatwionych i przekazanych z naruszeniem terminów określonych w kpa.*

- ✚ odnośnie skarg na pracowników Urzędu – w 2013 roku - z ogólnej liczby 16 skarg – za zasadne uznano 5 skarg, co stanowi **31,3** % skarg, 11 skarg uznano za bezzasadne, co stanowi **68,7** % skarg. Natomiast w 2012 roku - z ogólnej liczby 10 skarg na pracowników Urzędu, za zasadne uznano 6 skarg, co stanowi **60** % skarg, 4 skargi uznano za bezzasadne, co stanowi **40%** skarg.

*Wniosek z porównania danych wskazuje, że w 2013 roku o **28,7** % mniej skarg na pracowników Urzędu uznano za zasadne.*