

**ANALIZA  
SKARG I WNIOSKÓW, ROZPATRZONYCH  
PRZEZ POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU W 2010 r.**

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

W 2010 r. w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku (łącznie z Delegaturą w Słupsku), rozpatrzono ogółem 254 skarg i wniosków. Do poszczególnych Wydziałów, Biur i Zespołów Urzędu wpłynęła następująca ilość skarg i wniosków:

1. Biuro Wojewody 3
2. **Wydział Nadzoru i Kontroli 146**
3. Wydział Finansów i Budżetu 0
4. Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi 1
5. Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji 1
6. Wydział Infrastruktury 10
7. Wydział Geodezji 16
8. Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców 16
9. Wydział Polityki Społecznej 15
10. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego 22
11. Wydział Organizacyjno-Administracyjny (w tym Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności) 4
12. Zespół do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych 0
13. Wydział Zdrowia 11
13. Państwowa Straż Łowiecka 9

**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.

Niniejsza analiza odnosi się tylko do skarg 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 Kpa. Znaczna część wpływających pism to pisma skierowane w toku postępowania administracyjnego. Część z pism, które wpłynęły do Urzędu nie dotyczy spraw z zakresu kompetencji wojewody i także nie są kwalifikowane jako skargi z Kpa.

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 działań samorządów, Wydziału Infrastruktury, Wydziału Geodezji, Wydziału Polityki Społecznej, Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Policji, Pomorskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego 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. Zdarzały się również skargi na osoby i przedsiębiorstwa prywatne. 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 oraz innych spraw nie należących do kompetencji Wydziału. Jednocześnie szczególną grupą skarg i wniosków były sprawy związane z szeroko pojętą ochroną środowiska. Do przykładowych spraw należy zaliczyć zagadnienia obejmujące melioracje wodne, kanalizacji, środowisko odpadów w Wiślince czy Łężycach. Ponadto przekazano kilka spraw do organów samorządu terytorialnego i Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Ochrony Środowiska w zakresie hałasu. Należy również zaznaczyć że Wydział Nadzoru i Kontroli oprócz opisywanych skarg i wniosków w 2010 r. rozpatrzył też wiele pism od obywateli, nie będących skargami ani wnioskami w rozumieniu DZIALU VIII Kpa. Ze względu na brak w Urzędzie komórki zajmującej się rozpatrywaniem pism w sprawach nie należących do kompetencji Wojewody – załatwianie ich należy do obowiązków pracowników Wydziału Nadzoru i Kontroli. Przedmiotem skarg wpływających do **Wydziału Infrastruktury** były skargi na działalność lub bezczynność urzędników jednostek samorządu terytorialnego, skargi na wydane decyzje przez jednostki samorządu terytorialnego, a także skargi związane z prowadzoną organizacją ruchu drogowego, która zdaniem skarżących pogarsza bezpieczeństwo ruchu drogowego. Tematem

składanych skarg były również sprawy dotyczące opracowywanych i uchwalonych miejscowych planów oraz odmowy wydania pozwolenia na budowę.

**Wydział Geodezji** - rozpatrywał skargi i wnioski dotyczące spraw z zakresu:

nieruchomości, działalności organów administracji publicznej związanych z wykonywaniem zadań z dziedziny geodezji i kartografii. Zdarzały się również skargi na bezczynność organów administracji publicznej

Skargi wnoszone do **Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców** dotyczyły prowadzenia postępowań w zakresie paszportów, cudzoziemców i ewidencji ludności. Wnoszono również skargi na brak informacji o zasadach przyjmowania wniosków paszportowych i braku zachowania pisemnej formy wezwań do stron postępowania.

Głównymi przyczynami wnoszenia skarg do **Wydziału Polityki Społecznej** było niezadowolenie skarżących ze sposobu załatwiania spraw przez ośrodki pomocy społecznej w zakresie udzielania pomocy finansowej dla osób starszych, rodzin, osób bezrobotnych i osób niepełnosprawnych. Zarzuty bezrobotnych na działalność powiatowych urzędów pracy. W przypadku skarg wnoszonych na organizatorów turnusów rehabilitacyjnych i Domów pomocy społecznej było niezadowolenie z usług świadczonych przez ośrodki rehabilitacyjne i DPS-y oraz złe warunki tam panujące.

Skargi i wnioski rozpatrywane przez **Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** - dotyczyły głównie działalności straży gminnych i miejskich na terenie województwa pomorskiego oraz postępowania funkcjonariuszy straży w zakresie wystawiania i wymuszania mandatów karnych. Wniesiono również wniosek o niedostateczne rozpatrzenie skargi Komendanta Wojewódzkiego Policji w Pruszczu Gdańskim. Ponadto uskarżano się na brak reakcji służb w sprawie celowego wysypywania śniegu na teren prywatnej posesji; skarżono się na nie eliminowanie zagrożenia powodziowego powodowanego pojawieniem się dzikich zwierząt w okolicach rzek i brakiem wałów przeciwpowodziowych. Skargi dotyczyły również niewłaściwego udzielenia świadczeń medycznych poprzez nie wysyłanie karetki pogotowia ratunkowego do pacjenta w ciężkim stanie zdrowia.

**Wydział Organizacyjno-Administracyjny** - rozpatrywał skargi i wnioski dotyczące: niezadowolenia interesantów ze sposobu załatwienia spraw przez Oddział Kadr i Rozwoju Zawodowego P UW oraz Oddział Zamiejscowy w Słupsku. Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności rozpatrywał skargi ze swego zakresu zadań.

Wydział **Zarządzania Funduszami Europejskimi** rozpatrzył w 2010 r. jedną skargę dotyczącą sposobu i zakresu weryfikacji raportu oraz kwestionowania zakresu umowy beneficjenta z biurem rachunkowym w sprawie Programu Południowy Bałtyk.

Do Wydziału Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji wpłynęła również jedna skarga, która dotyczyła rozwiązania przez Instytucję Pośredniczącą II stopnia umowy o dofinansowanie projektu w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego województwa pomorskiego zawartej ze Stoczną „Ustka” Sp. z o.o.

Państwowa Straż Łowiecka w Gdańsku załatwiła we własnym zakresie 9 skarg pochodzących w większości od mieszkańców dużych aglomeracji miejskich tj. Trójmiasto, Słupsk, Bytów, dotyczyły dzikich zwierząt przebywających w pobliżu siedzib ludzkich.

Do pozostałych wydziałów i zespołów funkcjonujących w Urzędzie, tj.: **Wydział Finansów i Budżetu, Zespołu do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych** - nie wpłynęły w 2010r. 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 2010 r., ponad 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 254 skarg i wniosków, we własnym zakresie załatwiono 139 spraw, a 115 przekazano do załatwienia według właściwości. Wśród skarg i wniosków załatwianych we własnym zakresie – w sposób „pozytywny” załatwiono 46 spraw, w sposób „negatywny” 84 spraw, 9 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		Pozytywny	Negatywny	Inny
			Przekazano według właściwości	Załatwione we własnym zakresie			
1	Biuro Wojewody	3	1	2	-	-	2
2	Wydział Nadzoru i Kontroli	146	77	69	9	57	3
3	Wydział Finansów i Budżetu	-	-	-	-	-	-
4	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	1	-	1	-	-	1
5	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	1	1	-	-	-	-
6	Wydział Infrastruktury	10	7	3	3	-	-
7	Wydział Geodezji	16	11	5	-	4	1
8	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	16	3	13	4	7	2
9	Wydział Polityki Społecznej	15	6	9	-	9	-
10	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	22	7	15	10	5	-
11	Wydział Organizacyjno - Administracyjny	4	-	4	2	2	-
12	Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	-	-	-	-	-	-
13	Wydział Zdrowia	11	2	9	9	-	-
14	Państwowa Straż Łowiecka	9	-	9	9	-	-
<b>RAZEM:</b>		<b>254</b>	<b>115</b>	<b>139</b>	<b>46</b>	<b>84</b>	<b>9</b>

Jak wynika z analizy powyższej tabeli najwięcej skarg i wniosków 2010 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).

Z wyjątkiem 36 skarg pozostałe zostały załatwione z zachowaniem terminów ustawowych. Uchybienia w zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków wynikały z konieczności uzyskania wyjaśnień od podmiotów, których dotyczyły skargi lub innych organów administracji publicznej. W kilku przypadkach wydłużono okres załatwiania sprawy zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego ze względu na przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w celu rozpatrzenia zarzutów podnoszonych w skargach.

## **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 474 interesantów. Kierownictwo Urzędu przyjęło 29 osób.

Interesanci przyjmowani byli w następujących Biurach i Wydziałach:

Biuro Wojewody 117 osób

Wydział Nadzoru i Kontroli 8 osób

Wydział Infrastruktury 300 osób

Wydział Polityki Społecznej 47 osób

Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego 1 osobę

Wydział organizacyjno-Administracyjny 1 osobę

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 i Wicewojewodą był brak możliwości samodzielnego rozwiązania problemu. Zdecydowana większość interesantów poruszała sprawy, które podejmowane były przez różne instytucje państwowe od lat. 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 117 interesantów, z czego znaczna część wielokrotnie- były to zgłoszenia osobiste, ale również telefoniczne. 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. Odbyło się 29 spotkań z interesantami w ramach przyjęć interesantów przez Wojewodę i Wicewojewodę

**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 odmowy wydania pozwolenia na budowę lub uchwalanych miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

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

- zasad przyznawania świadczeń w ramach ustawy o pomocy społecznej,
- niezadowolenia z wymiaru udzielanej pomocy przez Ośrodki Pomocy Społecznej oraz odmowy przyznania pomocy,
- sposobu załatwiania spraw przez pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej,
- placówek opiekuńczo-wychowawczych,
- form obsługi bezdomnych przez pracowników noclegowni,
- zasad przyznawania schronienia bezdomnym przez ośrodki pomocy społecznej,
- pobieżnego załatwiania spraw przez jednostki samorządu terytorialnego w szczególności w sprawach mieszkaniowych,

- różnorodnych spraw rodzinnych i indywidualnych,
- niezadowolenie z jakości usług świadczonych przez DPS i placówki całodobowej opieki,

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.

W **Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** zgłoszona skarga dotyczyła celowego wysypywania śniegu na teren posesji.

W 2010 r. w **Wydziale Organizacyjno-Administracyjnym** przyjęto jednego interesanta w sprawie skargi dotyczącej prowadzenia przez inny Wydział Urzędu postępowania z wyłączeniem strony.

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

W ramach realizacji założeń § 57 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku Wydział Nadzoru i Kontroli w 2010 r. przeprowadził kontrolę problemową w Wydziale Infrastruktury z zakresu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2009 r. do 5 października 2010 r. Na bieżąco kontroluje się przestrzeganie przez Wydziały PUW rejestracji skarg i wniosków wpływających do Urzędu w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

Ponadto Wydział Nadzoru i Kontroli na bieżąco na podstawie CRS monitoruje terminowość udzielania odpowiedzi na skargi, przez poszczególne wydziały Urzędu.

### **Zatwierdzam:**

DYREKTOR GENERALNY

/ - /

Ewelina Dajnowska-Burkiewicz