

POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
w Gdańsku

ZATWIERDZAM:

18.02.2013

DYREKTOR GENERALNY

Ewelina Dajnowska-Burkiewicz

NK- II.0443.8.2012.BS

Gdańsk, dnia 15 lutego 2013 r.

Pani
Ewelina Dajnowska – Burkiewicz
Dyrektor Generalny
Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego
w miejscu

Szanowna Pani Dyrektor,

na podstawie § 55 ust. 6 Regulaminu Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku przedkładam Pani Dyrektor zbiorczą analizę z rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku za II półrocze 2012 roku oraz roczną za rok 2012 wraz z informacją otrzymaną z poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu, przedstawioną w załącznikach do pisma.

Z zestawień przekazanych przez wydziały wynika, że w 2012 roku do Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku wpłynęło łącznie 221 skarg/wniosków, z czego 198 (1 w toku rozpatrywania) skarg/wniosków zostało załatwionych przez Urząd. Większość skarg/wniosków (102) została rozpatrzona we własnym zakresie, 96 skarg/wniosków przekazano według właściwości innym organom, natomiast 22 skargi/wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia (3 anonimy przekazano do Centralnego Biura Antykorupcyjnego celem ewentualnego wykorzystania służbowego, natomiast pozostałe 19 skarg przekazano jedynie "do wiadomości" Wojewody Pomorskiego, w związku z powyższym nie udzielono na nie odpowiedzi).

WYDZIAŁ NADZORU I KONTROLI
POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU
ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: 58 30 77 233, fax: 58 30 77 125
www.gdansk.uw.gov.pl, e-mail: wprn@gdansk.uw.gov.pl

za zasadne. Skargi dotyczyły niewłaściwego załatwienia spraw wnoszonych przez klientów Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku. Pozostałe skargi uznano za niezasadne.

W wyniku przeanalizowania i porównania danych zawartych w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków z informacjami przekazanymi przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu na temat ilości skarg i wniosków załatwionych w 2012 roku ustalono, że nie wszystkie wydziały pamiętają o obowiązku rejestracji skarg/wniosków w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków. Ponadto w przedmiotowym rejestrze rejestrowane są przez pracowników niektórych wydziałów sprawy, które nie podlegają rejestracji w tym rejestrze, tj. zażalenia czy wnioski o udzielenie informacji publicznej.

W wyniku przedmiotowej analizy ustalono, że na przestrzeni dwóch lat zmniejszyła się liczba skarg/wniosków rejestrowanych w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków, co spowodowane jest wyodrębnieniem w rejestrze spraw, które rejestrowane są pod innymi hasłami kwalifikacyjnym, jak „petycje, postulaty czy inicjatywy obywatelskie”. Powyższe jest wynikiem bieżącego nadzorowania prawidłowości ewidencjonowania spraw rejestrowanych Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

Wskazane pisma zawierają żądania interesantów skierowane w stosunku do Wojewody Pomorskiego, innych organów oraz instytucji województwa pomorskiego, natomiast nie są skargami w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego. Interesantom wnoszącym przedmiotowe pisma udzielane są wyjaśnienia oraz wskazywane są instytucje, właściwe do załatwienia spraw, poruszanych w tych pismach. Jak już wcześniej wskazano, wymienione pisma nie są skargami w rozumieniu Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z tym, nie były przedmiotem niniejszej analizy. Z uwagi na powyższe, brak jest danych o ich ilości w poszczególnych komórkach organizacyjnych Urzędu.

ZASTĘPCA DYREKTORA
Wydziału Nadzoru i Kontroli

Izabela Foremna

Załączniki:

1. Informacji o ilości skarg/wniosków oraz sposobie ich rozpatrzenia przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu za II półrocze 2012 r. – zestawienie nr 1.
2. Informacji o ilości skarg/wniosków oraz sposobie ich rozpatrzenia przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu za 2012 r. – tabele od 1 do 4.

WYDZIAŁ NADZORU I KONTROLI
POMORSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W GDAŃSKU
ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, tel.: 58 30 77 233, fax: 58 30 77 125
www.gdansk.uw.gov.pl, e-mail: wprn@gdansk.uw.gov.pl

Z informacji przekazanych przez poszczególnych dyrektorów wydziałów wynika, że wydziały nie odnotowały żadnego przypadku przyjęcia interesantów składających skargi/wnioski ustnie do protokołu lub telefonicznie.

Większość skarg/wniosek (88) rozpatrzono lub przekazano (48 skarg/wniosek) do rozpatrzenia właściwemu organowi z zachowaniem terminów określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego. Natomiast w 14 przypadkach (Wydziały: Infrastruktury – 7 skarg, Polityki Społecznej – 1 skarga, Nadzoru i Kontroli – 5 skarg, Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego – 1 skarga) przekroczono termin określony w art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego na załatwienie skargi/wniosku.

Ponadto Urząd 48 skarg przekazał według właściwości innym organom w terminie dłuższym niż określony w art. 231 kpa. (Wydziały: Infrastruktury – 12 spraw, Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego – 4 sprawy, Nadzoru i Kontroli – 29 spraw, Nieruchomości Skarbu Państwa – 1 sprawa, Polityki Społecznej – 1 sprawa, Biuro Kadr i Organizacji – 1 sprawa).

Z przedmiotowej analizy wynika, że jednym z powodów nie dotrzymania terminów załatwiania skarg/wniosek było otrzymywanie skarg/wniosek z innych komórek organizacyjnych Urzędu albo w dzień upływu terminu załatwienia spraw, albo już po terminie. Drugim powodem niedotrzymania terminów przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego były skomplikowane stany faktyczne i prawne zaskarżanych spraw. Z uwagi na powyższe zachodziła konieczność uzyskania wyjaśnień oraz materiałów dowodowych od organów zaskarżonych – termin ich nadesłania uniemożliwił rozpatrzenie skarg w terminach przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Ponadto, ze zbiorczej analizy wynika, że do 8 wydziałów Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku, tj.: Administracyjno-Gospodarczego, Infrastruktury, Nieruchomości Skarbu Państwa, Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Zdrowia – Pomorskiego Centrum Zdrowia Publicznego, Nadzoru i Kontroli, Biura Kadr i Organizacji wpłynęło łącznie 10 skarg na zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracownika Urzędu. Pięć wydziałów: **Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** (2 skargi – znaki spraw: BZK-II.1410.2.2012, RS.BZK-12), **Infrastruktury** (1 skarga – znak sprawy WI-7840.3.140.2012.IZ), **Administracyjno-Gospodarczego** (1 skarga – znak sprawy WAG-V.3150.2.919.2011.2012.MW), **Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców** (1 skarga – znak spraw: SO.X.1410.1.2012) oraz **Biura Kadr i Organizacji** (1 skarga – znak sprawy BKO.I.1410.1.2012), uznało skargi

Zestawienie zbiorczych danych o ilości i sposobie rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2012 r.

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ilość skarg/wniosek, które wpłynęły do wydziału/urzędu	Opisowa liczba korespondencji, która wpłynęła do wydziału/urzędu	Stosunek skarg/wniosek do całości korespondencji "wpłynęła do wydziału/urzędu" wyrażony w procentach	Opisowa liczba załatwionych skarg/wniosek	Sposób załatwienia skarg/wniosek				Ilość skarg/wniosek rozpatrzonych na które nie udzielono odpowiedzi	Przyczyna nie ucałowania odpowiedzi
						Sposób załatwienia skarg/wniosek					
						przekazanych wg właściwości innym organom	załatwionych w sprawie	załatwionych za pośrednictwem	załatwionych w inny sposób		
1	Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	2865	0,02%	1	0	1	0	0		
2	Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Wydział Infrastruktury	40	10289	0,39%	40	18	0	9	7		
4	Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	14	15624	0,09%	14	0	0	5	1		
5	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	4	23691	1,70%	4	0	1	3	0		
6	Wydział Polityki Społecznej	18	9032	0,20%	17 (1 w toku)	2	0	12	0	1	1 (w toku)
7	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	16	2900	0,50%	16	11	2	3	0		
8	Wydział Zdrowia - PCZP	1	6626	0,01%	1	0	0	1	0		
9	Wydział Nadzoru i Kontroli	119	7200	1,65%	87	48	0	34	1	22	2 skargi, 19 skarg nadstawiane zgodnie do „niebismocli” Wpłynęły, gdy w toku korespondencji były do innych organów
10	Wydział Inżynierii Półprzewodzącej w Certyfikacji	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	Biuro Wpływów	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	Biuro Kadr i Organizacji	2	100	0,50%	2	1	1	0	0		
13	Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	Zespół ds. Główny Informacji Nakazowych	0	0	0	0	0	0	0	0		
15	Wydział ds. Współpracy z Obywatelami i Nieruchomości Skarbu Państwa	5	3076	0,16%	5	3	1	1	0		
16	Państwowe Służby Lotnicze	1	182	0,55%	1	1	0	0	0		
		221	295285	0,07% (za 2012.09.01)	198 (1 w toku)	96	21	68	13	23	1 skarga w toku, 2 skargi, 19 skarg nadstawiane zgodnie do „niebismocli” Wpłynęły, gdy w toku korespondencji były do innych organów

Zestawienie
dot. terminowości załatwionych skarg i wniosków w 2012 r.

Nazwa komórki organizacyjnej Urzędu	Ogólna liczba skarg/wniosków przez komórki organizacyjne Urzędu	Terminowości załatwienia skarg i wniosków				Jakie były przyczyny niedotrzymania terminów określonych w kodeksie postępowania administracyjnego
		liczba skarg i wniosków rozpatrzonych w terminie	liczba skarg i wniosków niezadowolonych w terminie określonym w art. 237 § 1 kpa	liczba skarg i wniosków przekazanych do rozpatrzenia właściwemu organowi w terminie	liczba skarg i wniosków przekazanych wg właściwości innym organom w terminie dłuższym niż określony w art. 231 kpa	
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	1	0	0	0	
Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0	0	
Wydział Infrastruktury	40	18	7	9	12	1. Samodzielnie starosta ds. transportu drogowego. Skargi otrzymane w ostatnim dniu terminu - w związku z powołaniem sprawy elektronicznej komercyjnej uzyskanie podpisów stał biurowych skargi załatwiono z opóźnieniem 09.03.12 i 20.12.12. Wydział Gospodarki Przemysłowej i Ochrony Środowiska, konieczności występowania o akta do Sądowej Legacji Samorządowej, przekazywa do rozpatrzenia innym organom oraz załatwiono w terminie innych spraw
Wydział Numerowości Starostwa Państwowego	14	6	0	7	1	Z uwagi na dodatkową konsultację skargę przekazano do SAIG po terminie
Wydział Spraw Obywatelskich i Obywatelskich	4	4	0	0	0	
Wydział Polityki Społecznej	17 (1 w toku)	11	1	4	1	brak informacji
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	16	4	1	7	4	Zbyt późne przekazanie korespondencji przez kierownika oddziału BZK, straż Olsztyn Wojevodę
Wydział Zdrowia - PCZP	1	1	0	0	0	
Wydział Nadzoru i Kontroli	97	43	5	20	29	Z uwagi na skomplikowany stan faktyczny i prawny zachodziła konieczność uzyskania wyjaśnień oraz mediacji domowego od ekspertów zewnętrznych, termin ich nadania nie umożliwił rozpatrzenia skargi w terminie określonym. Ponadto na przekroczenie terminu wpływów przekazano skargę lub wniosek do sądu w 30 dniowego terminu na rozpatrzenie sprawy przez inne komórki organizacyjne PUW.
Wydział Inżynierii Przemysłowej w Olsztynie	0	0	0	0	0	
Urząd Wojewody	0	0	0	0	0	
Biuro Kadr i Organizacji	2	1	0	0	1	Z uwagi na skomplikowany stan sprawy
Zespół ds. Analizy Wewnętrznej	0	0	0	0	0	
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0	0	
Wzrostowi Zespoł ds. Ochrony i Rozwoju Zarządzania	5	2	0	3	0	
Państwowa Straż Łowiecka	1	0	0	1	0	
RAZEM	138 (1 w toku)	88	14	45	45	

Tabela nr 2

Zestawienie
dot. liczby przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków oraz ilości sporządzonych protokołów z przyjęć tych interesantów w 2012 r

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ilość przyjętych interesantów		Ilość sporządzonych protokołów z przyjęć interesantów	W przypadku braku sporządzenia protokołu proszę podać przyczynę jego braku
		ogółem	przez dyrektora wydziału/biura lub kierownika zespołu/oddziału zamiejscowego		
	Wydział Administracyjno-Gospodarczy	0	0	0	0
	Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0
	Wydział Infrastruktury	0	0	0	0
	Wydział Numerowości Starostwa Państwowego	0	0	0	0
	Wydział Spraw Obywatelskich i Obywatelskich	0	0	0	0
	Wydział Polityki Społecznej	0	0	0	0
	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	0	0	0	0
	Wydział Zdrowia - PCZP	0	0	0	0
	Wydział Nadzoru i Kontroli	0	0	0	0
	Wydział Inspekcji Podrodzinnej w Ceryfikacji	0	0	0	0
	Biurowo Wojewody	70	0	70	0
	Biurowo Kadr i Organizacji	0	0	0	0
	Zespół ds. 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
	RAZEM	70	0	70	0

Tabela nr 4

Zestawienie
arg złożonych na zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Pomorskiego Urzędu
Wojewódzkiego w Gdańsku w 2012 r.

Nazwa komórki organizacyjnej	Ilość załatwionych skarg złożonych na zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników PUW - ogółem	Sposób załatwienia skarg		Czy skargi zostały załatwione z zachowaniem terminów określonych w kpa, jeżeli nie, to proszę podać przyczynę niedotrzymania terminów przewidzianych w kpa. Proszę podać w każdym przypadku znak sprawy.
		uznano za zasadne	uznano za bezzasadne	
Wydział Administracyjno-Gospodarczy	1	1	0	w terminie, WIAG-V.3150.2.818.2011.2012.MW
Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	
Wydział Informatyczny	1	1	0	po terminie - ze względu na duże obciążenie pracownika i zaopiniowanie sprawy przez Wydział Organizacji i Zarządzania - pracownik został przeniesiony do Wydziału Informatyki - znak sprawy 58.1.7548.3.140.2012.IZ
Wydział Nieruchomości Skarbu Państwa	1	0	1	w terminie, WG.V/KR/MA/7725-16495
Wydział Spraw Obywatelskich i Gospodarczych	2	1	1	w terminie - SO.X.1410.1.2012. SO.X.1410.2.2012.
Wydział Polityki Społecznej	0	0	0	
Wydział Dochodzenia i Zarządzania Kryzysowego	2	2	0	w terminie, DZK-II.1418.2.2012. RS-DZK-12
Wydział Zdrowia - PCZP	1	0	1	w terminie, WZ-IV.1410.1.2012
Wydział Nadzoru i Kontroli	1	0	1	w terminie - NK-II.1410.7.2012
Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	0	
Biuro Wojewody	0	0	0	
Biuro Rady i Organizacji	1	1	0	w terminie - BKO.1.1410.1.2012
Zespół Audytu Wewnętrznego	0	0	0	
Zespół ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	
Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	0	0	0	
Państwowa Straż Łowiecka	0	0	0	
RAZEM	10	6	4	