

Łódź, 14 lutego 2014 r.

Analiza przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w 2013 roku przez Łódzki Urząd  
Wojewódzki w Łodzi.

Wstęp

Analiza sporządzona została w oparciu o dane centralnego rejestru skarg i wniosków Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, dokumentację dotyczącą poszczególnych spraw będącą w posiadaniu Oddziału Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli ŁUW oraz informacje dyrektorów wydziałów i równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu.

I.

1.

Zasady, sposób i tryb przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków obywateli w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi regulują ogólnie obowiązujące przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (j.t Dz. U. z 2013 r., poz. 267) oraz przepisy wydanego na podstawie art. 226 Kpa, rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46). Organizację oraz tryb pracy w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi w 2013 roku określał Regulamin Organizacyjny Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, nadany Zarządzeniem Wojewody Łódzkiego Nr 95/2011 z dnia 1 kwietnia 2011 roku, ze zm.

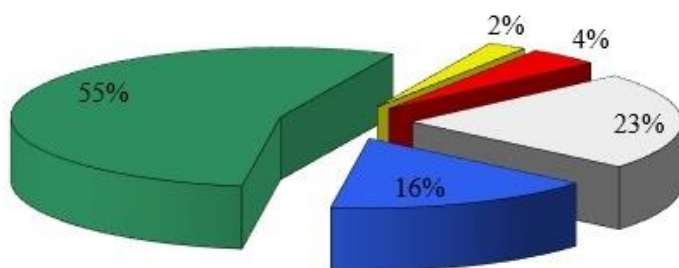
2,3.

Zgodnie z § 14 pkt 10 Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi załatwianie skarg i wniosków należy do wspólnych zadań wydziałów, realizowanych w zakresie ich działania. Oddział Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli odpowiedzialny jest na podstawie § 16 ust. 1 pkt 4 Regulaminu za prowadzenie nadzoru nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków przez właściwe organy w zakresie uprawnień przyznanych ustawami Wojewodzie, załatwianie skarg i wniosków dotyczących dyrektorów wydziałów oraz funkcjonowania co najmniej dwóch wydziałów, sprawowanie nadzoru nad załatwianiem skarg i wniosków przez wydziały i równorzędne komórki organizacyjne Urzędu, w tym wyznaczanie wydziału do załatwienia skargi lub wniosku, sporządzanie analiz skarg i wniosków załatwianych przez Urząd oraz prowadzenie centralnej ewidencji skarg i wniosków.

W myśl § 10 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami i Geodezji działa Łódzki Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego, który jest organem rządowej administracji zespolonej w województwie. Wykonuje on swoje zadania w oparciu o przepisy ustawy z dnia 17 maja 1989 roku Prawo Geodezyjne i Kartograficzne (j.t. Dz. U. z 2010 r. Nr 193, poz. 1287 ze zm.). Skargi i wnioski rozpatrywane przez powyższy organ nie zostały ujęte w opracowanej analizie.

4,5.

W 2013 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano 420 skarg oraz 6 wniosków. Ponadto zarejestrowano 126 postulatów i inicjatyw obywateli wyodrębnionych w klasie 14 jednolitego rzeczowego wykazu akt organów zespolonej administracji rządowej w województwie i urzędów obsługujących te organy (instrukcja kancelaryjna stanowiąca załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 18 stycznia 2011 roku – Dz. U. Nr 14, poz. 67).



- skargi i wnioski podlegające bezpośredniemu załatwieniu,
- skargi i wnioski załatwione zgodnie z art. 231 Kpa,
- skargi, którym nadano bieg stosownie do art. 233 – 235 Kpa,
- skargi pozostawione bez rozpoznania,
- postulaty i inicjatywy obywateli.

1)

90 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu zostało rozpatrzonych z zachowaniem terminu określonego w Kodeksie postępowania administracyjnego. Spośród 293 skarg załatwionych w sposób określony w art. 231 Kpa, w 7 przypadkach przekroczony został 7-dniowy termin na przekazanie skargi według właściwości, lub wskazanie skarżącemu właściwego organu. Podkreślić należy, iż w stosunku do poprzedniego roku nastąpił spadek nieterminowo przekazanych skarg.

Zaznaczenia wymaga, iż w niektórych przypadkach sposób formułowania zarzutów przez skarżących utrudnia stwierdzenie, czy skarga dotyczy prowadzonego postępowania administracyjnego. Ustalenie, iż w sprawie zastosowanie ma zasada pierwszeństwa postępowania jurysdykcyjnego przed postępowaniem skargowym, uzasadnia przekazanie pisma na podstawie art. 65 Kpa, który nie określa konkretnego terminu na dokonanie tej czynności.

Dodać należy, iż termin określony w art. 231 Kpa na przekazanie skargi do organu właściwego jest terminem instrukcyjnym. Natomiast dla wojewody, jako organu nadzoru i kontroli, kwestią pierwszorzędną jest, by prawidłowo została ustalona właściwość organu do rozpatrzenia skargi. Maksymalnie pięć dni roboczych przeznaczonych na właściwą kwalifikację pisma i ustalenie właściwości organu, przy różnorodności podnoszonych zagadnień, jest często niewystarczające, a termin ten nie podlega przesunięciu.

Wydłużony proces przekazania skarg spowodowany był także utrudnionym obiegiem dokumentów, z uwagi na różne usytuowanie wydziałów Urzędu. W związku ze zmianą od czerwca 2013 roku sposobu rejestrowania i dokumentowania skarg i wniosków w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi, spowodowaną wprowadzeniem systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją oczekiwane jest usprawnienie procesu obiegu dokumentów.

Oddział Kontroli i Skarg, w ramach nadzoru nad załatwianiem skarg i wniosków przez wydziały i równorzędne komórki organizacyjne Urzędu, podejmuje kroki mające na celu poprawę działania w powyższym zakresie, m.in. kieruje do osób odpowiedzialnych za procedowanie w sprawach skarg i wniosków pisma przypominające o obowiązujących terminach, wynikających z przepisów działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego;

2)

wszystkie wnioski zostały załatwione z zachowaniem terminu określonego w przepisach.

6.

Skarżący i wnioskodawcy byli każdorazowo informowani o działaniach podjętych w związku z ich wystąpieniami.

7.

Spośród 101 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego, zasadność zarzutów została potwierdzona w 20 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania podmiotów nadzorowanych przez Wojewodę Łódzkiego (9), organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (7) oraz pracowników ŁUW (4).

W ramach sprawowanego przez Wojewodę Łódzkiego nadzoru wynikającego z ustawy z dnia 8 września 2006 roku o Państwowym Ratownictwie Medycznym (j.t. Dz. U. z 2013 r., poz. 757 ze zm.), badaniu podlegały skargi na działanie dyspozytorów medycznych, lekarzy koordynatorów oraz zespołów ratownictwa medycznego. Ich głównym przedmiotem była odmowa zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia oraz przekroczenie czasu dojazdu zespołu ratownictwa do osób poszkodowanych. Postępowania wyjaśniające potwierdziły zarzuty w 3 z 14 przypadków (2 skargi są w toku rozpatrywania). Dyrektorzy zakładów opieki zdrowotnej realizujących zadania z zakresu ratownictwa

medycznego zostali zobowiązani do pouczenia dyspozytorów medycznych w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami. Dodatkowo w efekcie jednej ze skarg wystąpiono do Konsultanta Wojewódzkiego w dziedzinie Neurologii dla województwa łódzkiego z prośbą o opracowanie dla systemu ratownictwa medycznego standardów postępowania we wczesnej fazie udaru niedokrwiennego mózgu. Wytyczne w tej sprawie zostaną rozesłane do poszczególnych dysponentów zespołów ratownictwa medycznego na terenie województwa.

Spśród skarg z zakresu funkcjonowania pomocy społecznej za zasadne uznano 5 z 10 wystąpień. Przeprowadzone kontrole doraźne potwierdziły zarzuty dotyczące niezapewnienia właściwej opieki mieszkańcom wskazanych w skargach domów pomocy społecznej. W jednym przypadku kontrola potwierdziła uchybienia formalne polegające na przeprowadzaniu przez pracowników ośrodka pomocy społecznej rodzinnych wywiadów środowiskowych niezgodnie z przepisami. Wobec dokonanych ustaleń skierowano zalecenia pokontrolne mające na celu poprawę pracy podległych jednostek pomocy społecznej.

Pracownicy Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli prowadzący postępowania skargowe na podstawie art. 229 pkt 1 Kpa za zasadne uznali 7 z 21 skarg na działanie organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających, do organów stanowiących gmin skierowano na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 Kpa pisma wzywające do prawidłowego stosowania przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Dążąc do poprawy wykonywania zadań przez organy jednostek samorządu terytorialnego oraz zespolonej administracji rządowej, pracownicy Oddziału Kontroli i Skarg, w 2013 roku przeprowadzili 10 kontroli w przedmiotowym zakresie. Treść korespondencji wpływającej do Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, w związku ze sprawowanym nadzorem nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków potwierdza, iż przeprowadzone kontrole efektywnie wpłynęły na prawidłową realizację przepisów prawa regulujących sposób postępowania w sprawach skarg i wniosków, szczególnie w zakresie spełniania wymogów formalnych określonych w art. 238 § 1 Kpa. W toku powyższych kontroli analizie poddawane były także akty wewnętrzne dotyczące organizacji i trybu załatwiania skarg i wniosków. Kierowane zalecenia pokontrolne związane były z naruszeniami zasad techniki prawodawczej polegającymi na powielaniu, a nawet modyfikowaniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego lub Rozporządzenia. W wyniku podjętych działań treść aktów wewnętrznych jest obecnie zgodna z obowiązującym prawem.

Mając na względzie obowiązek wynikający z art. 259 § 1 i 3 Kpa dokonana została okresowa ocena sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy administracji publicznej. Pismem z dnia 2 sierpnia 2013 roku przekazano Marszałkowi Województwa Łódzkiego, starostom, prezydentom miast, burmistrzom i wójtom informację o najczęściej występujących nieprawidłowościach, stwierdzonych w toku przeprowadzonych kontroli.

Skargi odnoszące się do działania Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi dotyczyły niewłaściwego zachowania operatorów numerów alarmowych, przewlekłości w załatwieniu wniosku o unieważnienie sesji rady miejskiej oraz braku nadzoru nad wykonaniem przez rzeczoznawcę majątkowego umowy oględzin nieruchomości, w związku z prowadzonym postępowaniem administracyjnym w sprawie ustalenia wysokości odszkodowania za nieruchomość wywłaszczoną na rzecz Skarbu Państwa. We wszystkich przypadkach podjęto działania zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości. Mając na względzie podniesienie jakości usług świadczonych wobec użytkowników telefonu alarmowego 112 oraz zdobycie zaufania społecznego dla nowej organizacji systemu powiadamiania ratunkowego dyspozytorzy poza szkoleniami merytorycznymi biorą także udział w prowadzonych przez firmy zewnętrzne szkoleniach z zakresu komunikacji, asertywności oraz radzenia sobie ze stresem.

Ponadto w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi kontynuowane są cykle ćwiczeń z zakresu komunikacji, asertywności oraz rozwiązywania konfliktów, prowadzone przez trenerów wewnętrznych. W 2013 roku udział w ćwiczeniach wzięło 181 pracowników Urzędu.

## II.

### 1.

<b>Wszystkie pisma przekazane do ŁUW w 2013 roku</b>	ok.155000	100%
<b>Skargi przekazane do ŁUW w 2013 roku</b>	420	0,3%
<b>Wnioski przekazane do ŁUW w 2013 roku</b>	6	0,004%

### 2.

Załącz. 1, 3, 5

### 3.

Załącz.

4.

<b>Załatwiono w okresie sprawozdawczym</b>			
Ilość ogółem	w tym		
	Skargi rozpatrzone w ramach nadzoru wojewody wynikającego z przepisów szczególnych	Skargi na organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego	Skargi na pracowników ŁUW w Łodzi
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
20	9	7	4

5.

Załącz. 4,6

6.

Załącz. 7

III.

Do końca czerwca 2013 roku w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi prowadzone były wydziałowe ewidencje skarg i wniosków. Dokumentacja w sprawach skarg i wniosków przechowywana była we właściwych wydziałach merytorycznych oraz w Oddziale Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli, który zgodnie z § 16 pkt 4 lit. j Regulaminu Organizacyjnego Urzędu odpowiedzialny był za prowadzenie centralnej ewidencji skarg i wniosków. Dodatkowo Oddział prowadził rejestr w formie elektronicznej, który ułatwiał wyszukiwanie spraw na podstawie wybranych danych. Zgodnie z Zarządzeniem Nr 153/2013 Wojewody Łódzkiego z dnia 21 czerwca 2013 roku w sprawie zasad postępowania z dokumentacją i wykonywania czynności kancelaryjnych w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi od dnia 1 lipca 2013 roku sprawy z zakresu skarg i wniosków dokumentowane są jedynie w systemie EZD (Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją). W związku z powyższym zmienił się dotychczasowy sposób rejestrowania skarg i wniosków z tradycyjnego na elektroniczny. Obecnie trwają prace nad wyborem wzoru centralnego rejestru skarg i wniosków funkcjonującego w systemie EZD, który zapewni efektywną organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

#### IV.

Zgodnie z zarządzeniem Nr 43 Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi z dnia 21 grudnia 2009 roku w sprawie wprowadzenia regulaminu pracy w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi, ze zm., przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków przez Wojewodę Łódzkiego oraz Wicewojewodę Łódzkiego odbywają się we wtorki w godzinach 15<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>, a przez Dyrektora Generalnego Urzędu we wtorki w godzinach 14<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z obsługą sekretariatu Wojewody lub Dyrektora Generalnego.

Dyrektorzy wydziałów oraz podlegli im pracownicy przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy dzień pracy Urzędu – w poniedziałki, środy, czwartki i piątki w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>, we wtorki w godzinach od 9<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, z wyjątkiem pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, którzy przyjmowali klientów w poniedziałki, środy, czwartki i piątki w godzinach od 8<sup>00</sup> do 15<sup>45</sup> oraz we wtorki w godzinach od 10<sup>00</sup> do 17<sup>45</sup>.

W 2013 roku, w sprawach należących do właściwości wojewody oraz dotyczących zadań własnych samorządu terytorialnego, obywatele byli przyjmowani osobiście przez Wojewodę Łódzkiego, doradców Wojewody, dyrektorów wydziałów Urzędu. Wyjaśnień udzielali również kierownicy bądź pracownicy wydziałów Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, właściwych ze względu na przedmiot skargi lub wniosku. W czasie spotkań przyjmowano skargi do protokołu lub skarżący pozostawiali przygotowane wcześniej skargi na piśmie, w związku z czym spotkania te nie są ujęte w statystyce dotyczącej przyjęć interesantów.