

Łódź, 15 lutego 2013 r.

Analiza przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w 2012 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.

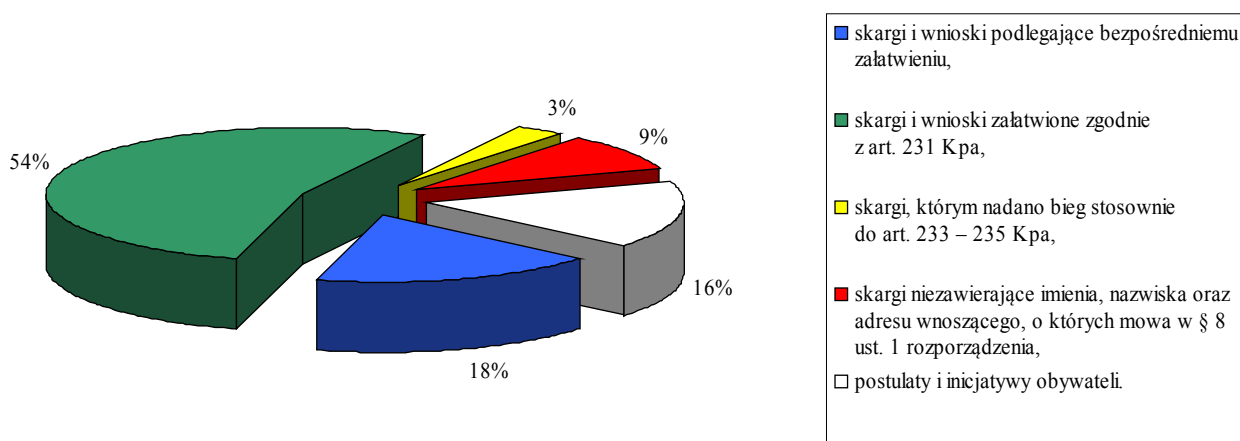
Zasady, sposób i tryb przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków obywateli w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi regulują ogólnie obowiązujące przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 roku Nr 98, poz. 1071) – zwanej dalej Kpa oraz przepisy 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), zwanego dalej rozporządzeniem. Organizację oraz tryb pracy w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi w 2012 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.

4,5.

W 2012 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano 473 skargi oraz 11 wniosków. Ponadto zgodnie z instrukcją kancelaryjną stanowiącą załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 18 stycznia 2011 roku – Dz. U. Nr 14, poz. 67, w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi zarejestrowano 94 postulatory i inicjatywy obywateli (jednolity rzeczowy wykaz akt organów zespolonej administracji rządowej w województwie i urzędów obsługujących te organy – Nr 142).



a)

102 skargi podlegające bezpośredniemu załatwieniu, zostały rozpatrzone z zachowaniem terminu określonego w Kodeksie postępowania administracyjnego. Spośród 302 skarg załatwionych w sposób określony w art. 231 Kpa, w 11 przypadkach przekroczony został 7-dniowy termin na przekazanie skargi według właściwości, lub wskazanie skarżącemu właściwego organu. W stosunku do poprzedniego roku, nastąpił spadek nieterminowo przekazanych skarg.

Podkreślenia wymaga, iż niejednokrotnie sposób formułowania zarzutów przez skarżących utrudnia stwierdzenie, czy skarga dotyczy sprawy rozstrzyganej w postępowaniu administracyjnym. Ustalenie, iż w sprawie zastosowanie ma zasada pierwszeństwa postępowania jurysdykcyjnego przed postępowaniem skargowym, uzasadnia przekazanie pisma na podstawie art. 65 Kpa, który to przepis odmiennie niż art. 231 Kpa, nie określa konkretnego terminu na przekazanie sprawy. W przypadku 5 skarg zachodziły przesłanki, by zastosować zasadę pierwszeństwa postępowania jurysdykcyjnego, jednak zostały one przekazane do organów właściwych na podstawie art. 231 Kpa. Ponadto ze względu na skomplikowany stan faktyczny i prawny, w 2 sprawach przekroczenie terminu na ich przekazanie organowi właściwemu nastąpiło w związku z koniecznością uzyskania opinii Ministerstwa Spraw Wewnętrznych.

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 pozostałych 4 skarg spowodowany był utrudnionym obiegiem dokumentów, w związku z różnym usytuowaniem wydziałów Urzędu. W tym miejscu zaznaczyć należy, iż od 1 stycznia 2013 roku w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi pilotażowo wdrażany jest system elektronicznego zarządzania dokumentacją, który niewątpliwie usprawni proces obiegu korespondencji.

Ponadto 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, pouczenia o konieczności przestrzegania przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

b)

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 102 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego, zasadność zarzutów została potwierdzona w 25 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania pracowników ŁUW (7), organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (4), podmiotów nadzorowanych przez Wojewodę Łódzkiego (14), w tym wykonujących zadania zlecone z zakresu administracji rządowej (2).

Skargi odnoszące się do działania Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi dotyczyły obsługi interesantów, organizacji pracy Urzędu oraz zachowania jednego z pracowników. We wszystkich przypadkach podjęto działania zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości, polegające m.in. na wyznaczeniu dodatkowych pracowników do wykonywania zadań, wprowadzeniu procedury informowania klientów Archiwum Zakładowego ŁUW o terminach i stanie załatwienia sprawy. Natomiast z pracownikiem, w stosunku do którego potwierdzono zarzuty, przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą. Mając na względzie podniesienie jakości usług świadczonych na rzecz obywateli, trenerzy wewnętrzni – tj. członkowie korpusu służby cywilnej wskazani przez Dyrektora Generalnego Urzędu do organizowania i przeprowadzania szkoleń, zrealizowali cykl ćwiczeń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, w tym klienta niepełnosprawnego, w których wzięło udział 40 pracowników Urzędu. Dodatkowo 35 przedstawicieli kadry kierowniczej Urzędu i trenerów wewnętrznych uczestniczyło w szkoleniu zewnętrznym „Poprawa jakości rządzenia i jakości usług publicznych w Polsce”.

W wyniku uznania za zasadne skarg dotyczących działalności organów jednostek samorządu terytorialnego, podejmowano działania nadzorcze, mające na celu zapobieganie

nieprawidłowościom i uchybieniom w procedurze postępowania organów samorządu terytorialnego w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Dążąc do poprawy wykonywania zadań przez organy jednostek samorządu terytorialnego oraz zespolonej administracji rządowej, pracownicy Oddziału Kontroli i Skarg, w 2012 roku przeprowadzili 17 kontroli z przedmiotowego zakresu, w tym 2 pozaplanowe. Przeprowadzone kontrole miały znaczący wpływ na prawidłową realizację przepisów prawa regulujących sposób postępowania w sprawach skarg i wniosków, co potwierdza treść pism przesyłanych przez organy samorządu terytorialnego, dotyczących sposobu załatwiania skarg. Ponadto nastąpiła poprawa spełniania wymogów formalnych zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku oraz terminowości ich załatwiania. W niektórych kontrolach kierowane zalecenia pokontrolne spowodowały zmiany regulaminów organizacyjnych i dostosowanie ich do wymogów art. 253 Kpa.

Efektom wniesionych skarg była m.in. działalność kontrolna pracowników Urzędu. Skutkiem potwierdzonych lub ujawnionych nieprawidłowości, było skierowanie odpowiednich zaleceń i monitorowanie procesu ich wdrażania.

Ponadto wychodząc naprzeciw inicjatywie Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego oraz Dyrektora Wydziału Gospodarki Nieruchomościami i Geodezji, Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli zorganizował 2 szkolenia w przedmiocie rozpatrywania skarg i wniosków. Szkolenia odbyły się w dniach 18 i 29 maja 2012 roku i zostały przeprowadzone przez Zastępcę Dyrektora Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli, Kierownika Oddziału Kontroli i Skarg oraz pracownika Oddziału Kontroli i Skarg. Również, w związku z wystąpieniem służb nadzoru budowlanego 15 października 2012 roku odbyło się szkolenie „Kwalifikacja pism procesowych w postępowaniu skargowo-wnioskowym – praktyczne aspekty rozpatrywania skarg i wniosków w działalności organów nadzoru budowlanego, które poprowadziła Pani dr Agnieszka Korzeniowska-Polak – radca prawny, członek Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Łodzi oraz adiunkt w Katedrze Postępowania Administracyjnego Porównawczego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego.

Zamieszczenie w potrzebach szkoleniowych tematyki skargowo-wnioskowej potwierdza potrzebę podnoszenia kwalifikacji pracowników w temacie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, celem wzmocnienia jakości działań w przedmiotowym zakresie.

Dodatkowo pracownicy Oddziału Kontroli i Skarg, w ramach nadzoru nad załatwianiem skarg i wniosków przez wydziały i równorzędne komórki organizacyjne Urzędu, udzielają pracownikom merytorycznym informacji w zakresie prawidłowego stosowania przepisów regulujących postępowanie w sprawach skarg i wniosków.

II.

1.

Wszystkie pisma przekazane do ŁUW w 2012 roku	ok.155000	100%
Pisma w sprawach skargowych przekazane do ŁUW w 2012 roku*	ok.900	0,6%
Wnioski przekazano do ŁUW w 2012 roku	11	0,007%

* Dodatkowo do Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi wpłynęło ok. 150 pism w sprawach postulatów i inicjatyw obywateli.

2.

Załącznik 1

3.

Załatwiono w okresie sprawozdawczym				
Ilość ogółem	w tym			
	Skargi na pracowników ŁUW w Łodzi	Skargi na organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego	Skargi rozpatrzone w ramach nadzoru wojewody wynikającego z przepisów szczególnych	Skargi rozpatrzone w ramach nadzoru wojewody nad wykonywaniem zadań zleconych z zakresu administracji rządowej
1	2	3	4	5
25	7	4	12	2

4.

Załącznik 2

5.

Załącznik 4

III.

W celu zapewnienia prawidłowej oraz efektywnej organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi prowadzone są wydziałowe ewidencje skarg i wniosków. W każdym wydziale została wskazana osoba, odpowiedzialna za prowadzenie ww. ewidencji. Dokumentacja w sprawach skarg i wniosków przechowywana jest 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 jest za prowadzenie centralnej ewidencji skarg i wniosków. Ewidencja ta ułatwia kontrolowanie przebiegu załatwiania skarg oraz przestrzegania terminów załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu. Na usprawnienie procesu analizy skarg i wniosków wpływ ma także prowadzony w Oddziale Kontroli i Skarg elektroniczny rejestr skarg i wniosków, który ułatwia wyszukiwanie spraw na podstawie np. nazwiska skarżącego lub przedmiotu skargi.

IV.

Zgodnie z zarządzeniem Nr 21 Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi z dnia 24 września 2007 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 15⁰⁰-17⁰⁰, a przez Dyrektora Generalnego Urzędu we wtorki w godzinach 14⁰⁰ - 17⁰⁰, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z obsługą sekretariatu Wojewody lub Dyrektora Generalnego.

Dyrektorzy wydziałów przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków we wtorki, w godzinach 14⁰⁰ – 17⁰⁰. Jeżeli we wtorek przypadał dzień ustawowo wolny od pracy, przyjęcia odbywały się w następnym dniu roboczym.

Pracownicy Urzędu przyjmują interesantów od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Urzędu, z wyjątkiem pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców oraz referatów paszportowych w delegaturach Urzędu, którzy ze względu na specyfikę załatwianych spraw, przyjmowali interesantów w poniedziałki i czwartki w godzinach 8³⁰ – 15³⁰, we wtorki w godzinach 11⁰⁰ – 17³⁰ oraz w środy i piątki w godzinach 8³⁰ – 14³⁰.

W 2012 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.

/-/ Elżbieta Stępczyńska-Gortat
Z-ca Dyrektora Wydziału
Prawnego, Nadzoru i Kontroli

Załącznik 1 – Zestawienie sposobu załatwiania skarg w 2012 roku

Ogółem	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Terminowość załatwiania skarg	
	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	anonimowy	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów kpa w odniesieniu do poz. 3
473	302 ¹	119 ²	52 ³	11	0

¹ W 35 przypadkach wskazano Zainteresowanym organy właściwe do rozpatrzenia ich skarg

² 17 skargom nadano bieg stosownie do art. 233 – 235 K.p.a., zgodnie z zasadą pierwszeństwa postępowania jurysdykcyjnego przed postępowaniem skargowym.

³ Brak elementów, o których mowa w § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), stanowi podstawę do pozostawienia skargi lub wniosku bez rozpoznania. Uwarunkowania te nie wykluczają jednak, aby organ właściwy, jeżeli uzna to za uzasadnione, podjął w innym trybie działania w podniesionej przez skarżących sprawie. Mając na uwadze powyższe 45 skarg przekazane zostało organom właściwym do wiadomości i ewentualnego wykorzystania.

Załącznik 1a – Skargi na jednostki podległe i nadzorowane oraz komórki organizacyjne, załatwione we własnym zakresie

Lp.	Jednostka/komórka organizacyjna		Skargi zgodnie z 232 § 2 kpa*	potwierdzone	niepotwierdzone
	nazwa	liczba skarg			
1.	Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli	9	0	1	8
2.	Wydział Infrastruktury	6	0	2	4
3.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	4	1	0	5
4.	Wydział Administracyjno-Gospodarczy	4	0	2	2
5.	Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Geodezji	4	0	1	3
6.	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	2	0	1	1
7.	Wydział Finansów i Budżetu	1	0	0	1

Załącznik 2 – Zestawienie sposobu załatwiania wniosków w 2012 roku

Ilość Ogółem	Załatwiono w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania wniosków	
	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	
11	9	2	0	0	0	

Załącznik 3 Zestawienie skarg załatwionych w 2012 roku według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji danego organu/jednostki

Lp.	Grupy tematyczne	Liczba
1.	Działanie pracowników ŁUW	31
2.	Działanie dyspozytorów medycznych lub członków zespołów ratowniczych medycznego na terenie województwa łódzkiego	18
3.	Działanie organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego	15
4.	Działanie jednostek pomocy społecznej	8
5.	Wykonywanie przez jednostki samorządu terytorialnego zadań z zakresu administracji rządowej	8
6.	Działanie pogotowia opiekuńczego lub rodziny zastępczej	3
7.	Działanie powiatowych urzędów pracy	4
8.	Pozostałe	15

Załącznik 3a - Zestawienie wniosków załatwionych w 2012 roku według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji danego organu/jednostki

Lp.	Grupy tematyczne	Liczba
1.	Utworzenie posterunku policji	1
2.	Przekazanie w drodze darowizny nieruchomości stanowiącej własność Skarbu Państwa	1

Załącznik 4 - Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków w 2012 roku.

Lp.	Problematyka z jaką zgłaszali się interesanci	Ogółem	Liczba przyjętych interesantów w tym przez kierownictwo jednostek organizacyjnych
2.	Działanie organów jednostek samorządu terytorialnego	7	3
3.	Sprawy mieszkaniowe	4	2
4.	Sprawy z zakresu pomocy społecznej	3	0
5.	Sprawy nieruchomości przejętych pod budowę dróg publicznych	1	1
6.	Działanie Archiwum Zakładowego ŁUW	2	1
7.	Działanie Powiatowego Inspektora nadzoru Budowlanego	1	1
8.	Pozostałe	3	0