

Materiał informacyjny zawierający ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
za rok 2014 w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

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 ze zm.) oraz przepisy wydane 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 2014 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 działu 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 2014 roku w centralnym rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano 399 skarg oraz 19 wniosków. Ponadto zarejestrowano 23 postulaty i inicjatywy obywateli wyodrębnione 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).

1)

80 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu zostało rozpatrzonych z zachowaniem terminu określonego w Kodeksie postępowania administracyjnego. W 4 sprawach nastąpiło nieznaczne przekroczenie ustawowego terminu (1-7 dni). Powyższe wynikało z uzyskania wyjaśnień od właściwych organów, tuż przed upływem terminu przewidzianego w Kpa do zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwiania skargi, zmiany kwalifikacji pisma na późniejszym etapie rozpatrywania sprawy, nieprzedłużenia terminu załatwienia skargi wskutek niedopatrzenia prowadzącego sprawę. Spośród 266 skarg załatwionych w sposób określony w art. 231 Kpa, w 3 przypadkach przekroczone zostały 7-dniowy termin na przekazanie skargi według właściwości, lub wskazanie skarżącemu właściwego organu.

Podkreślić należy, iż sposób formułowania zarzutów przez skarżących utrudnia, w niektórych przypadkach, ustalenie właściwości organu oraz stwierdzenie czy skarga dotyczy prowadzonego postępowania ogólnego lub szczególnego. Określenie, iż w sprawie zastosowanie ma zasada pierwszeństwa postępowania jurysdykcyjnego lub innego przed postępowaniem skargowym, uzasadnia przekazanie pisma na podstawie art. 65 Kpa, który nie określa konkretnego terminu na dokonanie tej czynności.

Zaznaczenia wymaga, 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 pierwszorzędą 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.

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 84 skarg podlegających bezpośrednio załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego, zasadność zarzutów została potwierdzona w 14 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania podmiotów, w stosunku do których Wojewoda Łódzki sprawuje nadzór (6), organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (4) 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.) za zasadne uznane zostały 4 skargi. W sprawie skargi na szpitalny oddział ratunkowy dotyczącej przestrzegania procedur obowiązujących przy udzielaniu pomocy pacjentom, wystąpiono do dyrektora zakładu opieki zdrowotnej o poprawę organizacji przyjęć pacjentów w SOR, w celu usprawnienia udzielania świadczeń. W przedmiotowym zakładzie opieki zdrowotnej rozpoczęto cykl szkoleń z zakresu TRIAGE, czyli systemu segregacji medycznej pacjentów w SOR. Jedna skarga odnosiła się do decyzji lekarza koordynatora o skierowaniu nieletniego pacjenta do zakładu opieki zdrowotnej leczącego dorosłych. Lekarz

koordynator powiadomiony został o dokonanych ustaleniach. Dodatkowo Konsultant Wojewódzki przeprowadził rozmowę z lekarzem koordynatorem. Kolejna skarga związana była z niewłaściwym działaniem zespołu ratownictwa medycznego, w tym, w związku z długim postojem karetki na miejscu zdarzenia. W przedmiotowej sprawie przeprowadzone postępowanie wyjaśniające spowodowało powiadomienie Prokuratury Rejonowej, Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Dyrektora Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego. WSRM w Łodzi wystąpił do Okręgowej Izby Lekarskiej w Łodzi z prośbą o rozpatrzenie zarzutów wobec kierownika zespołu ratownictwa medycznego. NFZ przeprowadził w zakresie swoich kompetencji kontrole WSRM i zakładu opieki zdrowotnej. Skarga dotycząca błędnych zapisów w Planie Działania Systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne dla województwa łódzkiego w zakresie ilości zatrudnionych pielęgniarek w zakładzie opieki zdrowotnej z posiadanymi kwalifikacjami personelu oraz działalności Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia stała się podstawą do wystąpienia do Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia o podjęcie działań zmierzających do uniknięcia w przyszłości uchybień. Dodatkowo skierowano pismo do Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia o przeprowadzenie przez tę instytucję dokładniejszej weryfikacji podmiotów ubiegających się o wydanie akredytacji. ŁOW NFZ w Łodzi poinformował, o przeprowadzeniu kontroli. Na dzień dokonania ustaleń kontroli nie stwierdzono uchybień w działalności zakładu opieki zdrowotnej.

Przy ocenie zdarzeń wskazanych w skargach z zakresu ratownictwa medycznego korzystano z pomocy właściwych konsultantów wojewódzkich.

Skarga z zakresu funkcjonowania pomocy społecznej dotyczyła braku zapewnienia prawidłowej opieki nad przebywającymi w domu opieki mieszkańcami. Przeprowadzona kontrola doraźna potwierdziła zarzuty i dodatkowo ujawniła fakt prowadzenia działalności placówki bez wymaganego pozwolenia Wojewody Łódzkiego. W efekcie podjętych działań przedmiotowa jednostka przestała funkcjonować.

Jedna skarga dotyczyła braku sprzeciwu organu administracji architektoniczno-budowlanej wobec zgłoszenia robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę. Stwierdzono naruszenie przepisów ustawy prawo budowlane, w związku z nieprawidłowo wypełnionym oświadczeniem. Starosta zobowiązany został do należytego wypełniania obowiązków, ze szczególnym zwróceniem uwagi na kompletność składanych dokumentów.

Pracownicy Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli prowadzący postępowania skargowe na podstawie art. 229 pkt 1 Kpa za zasadne uznali 4 skargi na działanie organów

stanowiących jednostek samorządu terytorialnego. Powyższe skargi związane były z brakiem udzielenia odpowiedzi na wniesione pisma lub niezachowaniem właściwej formy odpowiedzi, przynależnej organom kolegialnym. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających, do organów stanowiących gmin skierowano na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 Kpa pisma wzywające do prawidłowego procedowania skarg i 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 2014 roku przeprowadzili 6 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 dokonywania właściwej kwalifikacji wpływających pism, spełniania wymogów formalnych zawiadomień o sposobie załatwienia skargi/wniosku 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 dostosowywana do obowiązującego prawa.

Skargi odnoszące się do działania Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi dotyczyły nieterminowego udostępnienia dokumentów, braku udzielenia odpowiedzi na wniesione wystąpienia (2), sposobu obsługi klienta przez pracowników oddziału Urzędu. We wszystkich przypadkach podjęto działania zmierzające do wyeliminowania niewłaściwych działań. Zainteresowanym udzielone zostały stosowne odpowiedzi na wniesione uprzednio wystąpienia. Mając na względzie podniesienie jakości usług oraz zdobycie zaufania społecznego zmianie uległy zasady przyjmowania klientów znajdujących się w oddziale. Przyjęte zostało, iż wszyscy klienci zostaną obsłużeni, niezależnie od wyznaczonych godzin pracy.

W Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi kontynuowane są cykle ćwiczeń prowadzone przez trenerów wewnętrznych z zakresu etyki, asertywności oraz rozwiązywania konfliktów. W 2014 roku przygotowano 168 miejsc w 14 blokach szkoleniowych.

II.

1.

Wszystkie pisma przekazane do ŁUW w 2014 roku	ok.155000	100%
Skargi przekazane do ŁUW w 2014 roku	399	0,26%
Wnioski przekazane do ŁUW w 2014 roku	19	0,01%

2.

Załącznik 1.

3.

W roku 2014 nie wpłynęły do Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi skargi na jednostki podległe i nadzorowane przez Wojewodę Łódzkiego.

4.

Załatwiono w okresie sprawozdawczym			
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
1	2	3	4
14	6	4	4

5.

Załącznik 2

6.

Załącznik 5

III.

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 brakiem możliwości właściwego rejestrowania skarg i wniosków w działającym w systemie EZD module „Raporty”, od dnia 2 czerwca 2014 r. uruchomiony został Centralny Rejestr Skarg i Wniosków (CRSiW) pozwalający kontrolować przebieg załatwiania spraw. Mając na uwadze względy sprawozdawcze, rejestr został uzupełniony o sprawy założone od 1 stycznia 2014 r. w klasach JRWA 1410, 1411 oraz inne związane z procedowaniem skarg i wniosków. W dniu 20 maja 2014 r. pracownicy oddziału kontroli i skarg przeprowadzili szkolenie dla koordynatorów EZD, dotyczące procedury rejestrowania spraw skargowo-wnioskowych w elektronicznym Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

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 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 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 8⁰⁰ do 16⁰⁰, we wtorki w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰, z wyjątkiem pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, którzy przyjmowali klientów w poniedziałki, środy, czwartki i piątki w godzinach od 8⁰⁰ do 15⁴⁵ oraz we wtorki w godzinach od 10⁰⁰ do 17⁴⁵.

W 2014 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.