

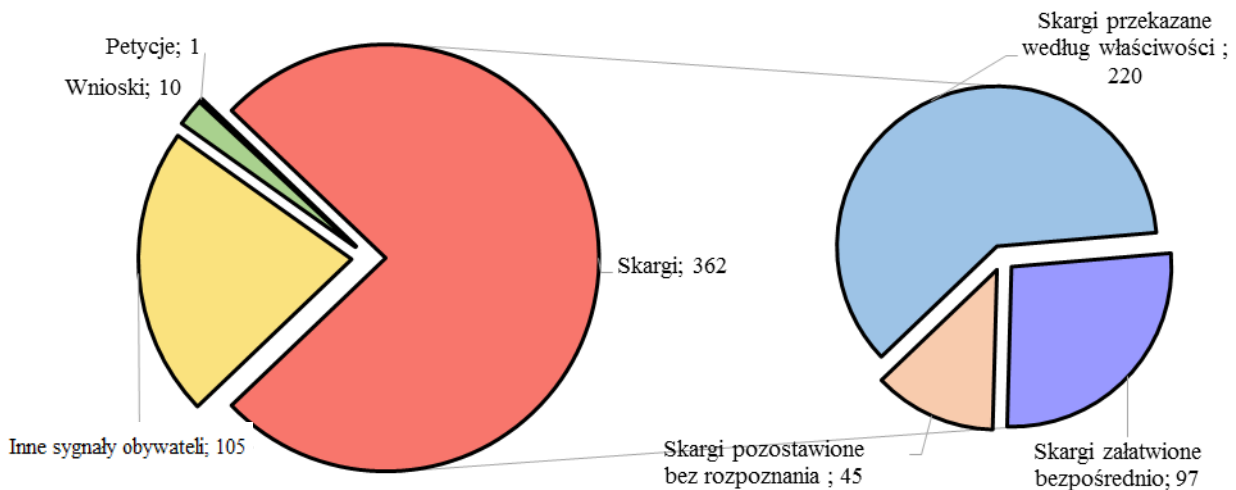
Materiał informacyjny zawierający ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
za rok 2015 w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

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 (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 23) oraz przepisy wydane na podstawie art. 226 k.p.a. 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 2015 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. 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 2015 roku w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami i Geodezji działał Łódzki Wojewódzki Inspektor Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego, który jest organem rządowej administracji zespolonej w województwie (§ 10 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego).

3. W 2015 roku w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji zarejestrowano 362 skargi oraz 10 wniosków. Ponadto zarejestrowano 1 petycję i 105 innych sygnałów obywateli.



97 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego oraz Łódzkiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego zostało rozpatrzonych z zachowaniem terminu określonego w Kodeksie postępowania administracyjnego. Spośród 218 skarg załatwionych w sposób określony w art. 231 k.p.a., w 11 przypadkach przekroczony został 7-dniowy termin na ich przekazanie 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 k.p.a., który nie określa konkretnego terminu na dokonanie tej czynności. Zaznaczenia wymaga również, że termin określony w art. 231 k.p.a. 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.

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. kontaktuje się z osobami odpowiedzialnymi za procedowanie spraw skargowych w celu przypomnienia o obowiązujących terminach, wynikających z przepisów działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

8 wniosków przekazanych zostało do organów właściwych z zachowaniem 7-dniowego terminu.

4. W każdym przypadku dopełniono obowiązku zawiadomienia skarżącego lub wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi/wniosku.

5. Spośród 97 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego, zasadność zarzutów została potwierdzona w 14 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (8), podmiotów, w stosunku do których Wojewoda Łódzki sprawuje nadzór (5) oraz pracowników ŁUW (1).

Pracownicy Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli prowadzący postępowania skargowe na podstawie art. 229 pkt 1 k.p.a. za zasadne uznali 8 skarg 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 kolegialnemu. Zasadność zarzutów została również potwierdzona w przypadku skargi dotyczącej organizacji przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w jednej z jednostek samorządu terytorialnego. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających do organów gmin skierowano na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 k.p.a. 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 2015 roku przeprowadzili 7 kontroli w przedmiotowym zakresie. Działalność sześciu podmiotów oceniono pozytywnie z nieprawidłowościami. Jedna kontrola zakończyła się wynikiem negatywnym. Dodatkowo stosownie do art. 259 § 1 i 3 Kodeksu postępowania

administracyjnego dokonana została okresowa ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi Wojewody Łódzkiego. Wnioski z przedmiotowej analizy zostały przekazane kierownikom wszystkich jednostek samorządu terytorialnego w województwie łódzkim.

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 2 skargi.

W sprawie skargi dotyczącej przypadków dysponowania zespołów ratownictwa medycznego do zdarzeń innych niż określone w ustawie, przeprowadzone postępowanie wyjaśniające wykazało nieprawidłowości w działaniu lekarzy koordynatorów. Mając na względzie właściwe wypełnianie kompetencji wojewody w zakresie nadzoru nad Systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne, przeprowadzono rozmowy z lekarzami koordynatorami w celu wyeliminowania w przyszłości podobnych uchybień. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi zostało przekazane do wiadomości wszystkich lekarzy koordynatorów ratownictwa medycznego.

Przedmiotem drugiej skargi było niewłaściwe postępowanie członków zespołu ratownictwa medycznego Falck Medycyna Sp. z o. o. Region Łódzki, a także błędne działanie dyspozytora medycznego przyjmującego zgłoszenie. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego zwrócono się do Dyrektora Falck Medycyna Sp. z o. o. Region Łódzki o wyciągnięcia konsekwencji służbowych w odniesieniu do dyspozytora medycznego, a także członków zespołu ratownictwa medycznego. Z przekazanych przez Dyrektora Falck informacji wynika, że rozwiązano z Kierownikiem Zespołu Ratownictwa Medycznego umowę o świadczenie usług, natomiast w stosunku do dyspozytorki medycznej zastosowano karę dyscyplinarną. Wszyscy kierownicy stacji zostali zobligowani do omówienia zdarzenia z podległymi im ratownikami i dyspozytorami medycznymi. W powyższej sprawie zwrócono się również do Dyrektora Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z prośbą o przeprowadzenie kontroli w Falck Medycyna Sp. z o. o. Region Łódzki.

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

Zasadne skargi z zakresu funkcjonowania pomocy społecznej dotyczyły działalności Centrum Świadczeń Socjalnych w Łodzi oraz dwóch placówek opiekuńczych w Łodzi.

Postępowanie wyjaśniające przeprowadzone po wpływie pierwszej skargi wykazało nieprawidłowości we współpracy między Centrum Świadczeń Socjalnych a Punktami Obsługi Świadczeniobiorców. Jak wynika ze zgromadzonych dokumentów, w trakcie trwania postępowania roszczenia skarżącego zostały zaspokojone. Osoby, które dopuściły się zaniedbań zostały pouczone o konieczności wnikliwej analizy dokumentów i ścisłej współpracy między poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Centrum.

W związku ze skargami na działanie placówek opiekuńczych przeprowadzone zostały kontrole doraźne. W wyniku jednej z nich wydano decyzję o nałożeniu kary pieniężnej w wysokości 20,000 zł za prowadzenie bez zezwolenia Wojewody Łódzkiego placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku. W wyniku kolejnej kontroli potwierdzono zarzuty związane z organizacją pracy domu pomocy społecznej oraz procedurą udzielania informacji o stanie zdrowia podopiecznych. Dyrektor placówki w odpowiedzi na wydane zalecenia pokontrolne poinformował o wprowadzonych działaniach naprawczych.

Skarga odnosząca się do działania Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi dotyczyła podjęcia czynności egzekucyjnych, mimo zapłacenia mandatu karnego. Dyrektor Wydziału Finansów i Budżetu poinformował o wprowadzeniu dodatkowych mechanizmów kontrolnych niwelujących możliwość wystąpienia negatywnych skutków dla osób terminowo regulujących należności z tytułu mandatów.

Dodatkowo mając na względzie podnoszenie jakości obsługi klientów Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi zorganizowane zostały cykle ćwiczeń z zakresu m.in. obsługi klienta, redagowania pism urzędowych, etyki oraz asertywności. W szkoleniach udział wzięło 96 pracowników.

Spośród 6 skarg rozpatrzonych przez Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego, 1 uznana została za zasadną. Dotyczyła ona działalności Starosty Pajęczańskiego jako organu administracji geodezyjnej i kartograficznej, w zakresie prowadzenia powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego. Odpowiedź w powyższej sprawie przekazana została do wiadomości Starosty Pajęczańskiego.

Skargi i wnioski przekazywane według właściwości do innych organów związane były przede wszystkim z zadaniami własnymi gminy – zaspokajaniem potrzeb wspólnoty

obejmujących sprawy mieszkaniowe, pomoc społeczną, infrastrukturę techniczną i gospodarkę wodociągowo-kanalizacyjną.

Obywatele podnosili zwłaszcza problem długiego oczekiwania na przydział lokalu socjalnego oraz złego stanu technicznego lokali wchodzących w skład gminnych zasobów mieszkaniowych. Analiza odpowiedzi udzielonych skarżącym wskazuje, iż gminy nie były w stanie zrealizować oczekiwań, z powodu niewielkiego odzysku lokali komunalnych, przy jednoczesnym, rosnącym zapotrzebowaniu na mieszkania. Skarżący wyrażali także niezadowolenie z działania ośrodków pomocy społecznej, wskazując przede wszystkim na niesprawiedliwe traktowanie podopiecznych. Przyczyny skarg z pozostałego zakresu związane były ze złym stanem technicznym dróg oraz problemami z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków. Skarżący podnosili także problem nieudzielania odpowiedzi na pisma kierowane do organów wykonawczych gmin. W jednym przypadku zasadność zarzutów została potwierdzona.

6. W 2015 roku Wojewoda Łódzki nie rozpatrzył żadnego wniosku.

Wnioski przekazane do właściwych organów dotyczyły głównie lepszego zaspokajania potrzeb ludności poprzez realizację inwestycji drogowych – chodników, przejść dla pieszych oraz znaków drogowych. W dwóch przypadkach zarządcy dróg zapewnili wnioskodawców o planowanej realizacji wskazanych inwestycji.

7-8. Zestawienie skarg załatwionych w 2015 r.

Grupy tematyczne skarg	Skargi rozpatrzone bezpośrednio			
	Zasadne	Bezzasadne	Wyjaśnienia	Łącznie
Działalność jednostek samorządu terytorialnego	9	9	7	25
Ochrona zdrowia oraz pomoc społeczna	4	10	8	22
Sprawy mieszkaniowe oraz gospodarka nieruchomościami	-	2	-	2
Geodezja i kartografia	1	3	2	6
Ochrona środowiska	-	-	-	-

Działalność straży miejskiej/gminnej oraz straży pożarnej	-	-	-	-
Sprawy obywatelskie oraz z zakresu stanu cywilnego	-	5	1	6
Organizacja ruchu, transport drogowy oraz inwestycje drogowe	-	-	-	-
Oświata i nauka	-	-	-	-
Budżet oraz sprawy finansowe	-	-	-	-
Działalność pracowników urzędu	1	25	2	28
Działalność jednostek podległych	-	-	-	-
Inne	-	1	7	8

II. W Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi w 2015 roku skargi, wnioski i inne sygnały obywateli ewidencjonowano w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji prowadzonym w wersji elektronicznej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie zasad postępowania z dokumentacją i wykonywania czynności kancelaryjnych skargi, wnioski, petycje i inne sygnały obywateli dokumentowane były jedynie w systemie EZD (Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją).

Wpisów w rejestrze dokonują wszyscy pracownicy Urzędu zajmujący się załatwianiem skarg i wniosków, jednak pełen dostęp do rejestru posiadają jedynie pracownicy Oddziału Kontroli i Skarg, w ramach sprawowanego nadzoru.

Centralny Rejestr zawiera niezbędne dane pozwalające pracownikom Oddziału Kontroli i Skarg kontrolować przebieg i terminowość załatwiania skarg i wniosków.

Podczas zorganizowanej w Urzędzie w 2015 roku „Letniej szkoły EZD” pracownicy Oddziału poprowadzili cykl 7 szkoleń z zakresu rejestrowania skarg i wniosków w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków oraz ich procedowania. W szkoleniach wzięło udział 40 pracowników Urzędu.

III. 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 2015 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.