

## A N A L I Z A

### *przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2008 r. przez Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi i jednostki podporządkowane Wojewodzie Łódzkiemu lub przez niego nadzorowane*

Analiza sporządzona została w oparciu o centralny rejestr skarg i wniosków Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, informacje jednostek nadzorowanych przez Wojewodę Łódzkiego oraz informacje komórek organizacyjnych Urzędu.

Jednostkami organizacyjnymi podporządkowanymi Wojewodzie Łódzkiemu lub przez niego nadzorowanymi w roku 2008 były:

1. W zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej:
  - 1) Łódzki Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Bratoszewicach;
  - 2) Państwowa Straż Rybacka w Łodzi.
  
2. W zakresie ochrony środowiska i leśnictwa:
  - 1) Dyrekcja Parku Krajobrazowego Wzniesień Łódzkich;
  - 2) Dyrekcja Sieradzkich Parków Krajobrazowych w Sieradzu;
  - 3) Zespół Nadpilicznych Parków Krajobrazowych w Moszczenicy;
  - 4) Dyrekcja Bolimowskiego Parku Krajobrazowego w Skierniewicach.
  
3. W zakresie zdrowia i opieki społecznej:
  - 1) Wojewódzkie Centrum Zdrowia Publicznego w Łodzi;
  - 2) Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności.
  
4. W zakresie obsługi administracji:
  - 1) Wojewódzki Ośrodek Informatyki – Terenowy Bank Danych w Łodzi
  - 2) Zakład Obsługi Administracji przy Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

# **I. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ PRZYJĘĆ OBYWATELI**

## **1. Organizacja rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków**

Zasady, sposób i tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi regulowały w 2008 r. ogólnie obowiązujące przepisy: ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (jednolity tekst Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) i wydane na podstawie art. 226 Kpa rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) oraz postanowienia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi nadanego Zarządzeniem Wojewody Łódzkiego Nr 335/2006 z dnia 17 października 2006r. ze zm. Ewidencję skarg i wniosków wpływających do Urzędu prowadził Oddział Skarg i Kontroli, który usytuowany był w Wydziale Organizacji, Nadzoru i Kontroli Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

Do zadań oddziału należało rozpatrywanie skarg i wniosków oraz bieżący nadzór i kontrola nad prawidłowością i terminowością załatwianych skarg i wniosków przez właściwe merytorycznie wydziały Urzędu.

## **2. Ilość załatwianych skarg i wniosków.**

W centralnym rejestrze skarg i wniosków Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi w 2008 r. zarejestrowano 448 spraw (420 skarg, 28 wniosków).

Trzydzieści skarg zostało wykreślonych z rejestru, gdyż po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego ustalono, że skargi te podlegają rozpatrzeniu w toku postępowania administracyjnego, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

Spśród 223 skarg i wniosków załatwianych we własnym zakresie 45 spraw rozpatrywano kilkakrotnie. Dwukrotnie rozpatrywano 23 sprawy, w 12 przypadkach

udzielono odpowiedzi trzykrotnie. W 10 sprawach udzielano odpowiedzi przynajmniej czterokrotnie. Wielokrotne udzielanie odpowiedzi spowodowane było brakiem akceptacji przez skarżących ustaleń, co do stanu faktycznego i prawnego spraw będących przedmiotem skarg.

*Tabela ilustrująca ilość rozpatrywanych skarg i wniosków zarejestrowanych w centralnym rejestrze skarg i wniosków ŁUW*

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość spraw wpływających do rozpatrzenia		Ilość spraw przekazanych wg właściwości		Ilość spraw załatwionych we własnym zakresie	
		Ogółem	%	Ogółem	%	Ogółem	%
1.	Łódzki Urząd Wojewódzki	435	96,5	208	99,1	223	94,1
2.	Jednostki nadzorowane przez Wojewodę Łódzkiego	16	3,5	2	0,9	14	5,9
	Ogółem	451	100,0	210	100,0	237	100,0

W 2008 r. ilość skarg załatwianych przez jednostki nadzorowane przez Wojewodę Łódzkiego pozostała na tym samym poziomie, co w roku poprzednim (2008 r. – 16, 2007 r. -15). Skargi dotyczyły nakładania mandatów przez posterunki Państwowej Straży Rybackiej w Skierniewicach i Piotrkowie Trybunalskim (2 skargi) oraz funkcjonowania Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności (5 skarg). Przedmiotem 9 skarg, jakie wpłynęły do Wojewódzkiego Centrum Zdrowia Publicznego w Łodzi, była działalność zakładów opieki zdrowotnej. We własnym

zakresie WCZP w Łodzi załatwiło 7 skarg, natomiast pozostałe przekazano według właściwości Rzecznikowi Praw Pacjenta przy Narodowym Funduszu Zdrowia.

W 2008 r. zakwalifikowano jako wnioski 28 pism, z czego 13 wniosków przekazano do rozpatrzenia organom jednostek samorządu terytorialnego. Ich przedmiotem były zadania własne gmin obejmujące sprawy przydziału lokali z mieszkaniowego zasobu gminy, przyznania pomocy finansowej, poprawy stanu technicznego gminnych oraz powiatowych dróg i ulic.

W analizowanym okresie dominowały skargi i wnioski indywidualne. W stosunku do roku 2007 r. trzykrotnie zmniejszyła się ilość skarg zbiorowych, jakie wpłynęły do Urzędu (2008 r. – 4 , 2007 r. – 13).

Z 435 skarg i wniosków skierowanych do Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, po dokonaniu analizy przekazano do organów właściwych 208 spraw. W przeważającej części były to skargi na działalność organów wykonawczych samorządu terytorialnego, w zakresie gospodarki komunalnej i mieszkaniowej oraz infrastruktury technicznej, a także skargi na postępowanie nadzoru budowlanego oraz sprawy dotyczące pomocy społecznej.

### **3. Przyjęcia obywateli w ramach skarg i wniosków**

Ogółem w 2008 r. przyjęto 384 obywateli, w tym 214 przyjętych zostało przez Wojewodę, Wicewojewodę, Dyrektora Generalnego Urzędu oraz dyrektorów wydziałów Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

Przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków przez Wojewodę Łódzkiego oraz Wicewojewodę Łódzkiego odbywały 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.

Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków przez dyrektorów wydziałów i osoby kierujące delegaturami Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi - zgodnie z zarządzeniem Nr 21 Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi z dnia 24 września 2007 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu pracy

w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi - odbywały się we wtorki w godzinach 14<sup>00</sup> – 17<sup>00</sup>. Jeżeli we wtorki przypadał dzień ustawowo wolny od pracy, przyjęcia odbywały się w następnym dniu roboczym.

Pracownicy Urzędu przyjmowali interesantów w godzinach pracy Urzędu każdego dnia tygodnia, 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 8<sup>30</sup> – 15<sup>30</sup>, we wtorki w godzinach 11<sup>00</sup> – 17<sup>30</sup> oraz w środy i piątki w godzinach 8<sup>30</sup> – 14<sup>30</sup>.

### **Główna problematyka spraw przedstawianych w ramach skarg i wniosków w trakcie osobistych wizyt obywateli.**

Osobiste wizyty obywateli w ramach skarg i wniosków, podobnie jak w 2007 r., dotyczyły w większości przypadków wykupu gruntów przeznaczonych pod pasy drogowe autostrad, postępowań w sprawach pozwoleń na budowę i rozbiórkę obiektów budowlanych, wniosków w sprawie zarządzania ruchem na drogach, przewozu materiałów niebezpiecznych oraz egzaminów na instruktorów nauki jazdy.

Część osobistych interwencji związana była ze sprawami dotyczącymi ewidencji gruntów i budynków, działalności powiatowej administracji geodezyjnej, gospodarowania nieruchomościami Skarbu Państwa, wywłaszczenia i komunalizacji mienia. Osobiste wizyty obywateli spowodowane były też potrzebą uzyskania lub uszczegółowienia posiadanych informacji w sprawie kryteriów, jakie winny spełniać osoby ubiegające się o świadczenia z pomocy społecznej.

## **II. PODSTAWOWA TEMATYKA SKARG I WNIOSKÓW ZAREJESTROWANYCH W CENTRALNYM REJESTRZE SKARG I WNIOSKÓW ORAZ ŹRÓDŁA ICH POWSTAWANIA.**

Przedstawiona poniżej tematyka obejmuje sprawy, zarówno przekazane według właściwości, jak i sprawy załatwione we własnym zakresie (łącznie 435 spraw).

### **1. Pomoc społeczna i służba zdrowia - 58 spraw**

W tej grupie skargi dotyczyły nieprawidłowości w funkcjonowaniu ośrodków pomocy społecznej, środowiskowych domów samopomocy, domów pomocy społecznej, placówek opiekuńczo – wychowawczych oraz niewłaściwego zachowania się pracowników ośrodków pomocy społecznej.

Wystąpienia pensjonariuszy domów pomocy społecznej wskazywały na niski poziom usług świadczonych przez te domy. Ustalenia, wynikające z kontroli przeprowadzonych przez Wydział Polityki Społecznej, nie potwierdziły w części przypadków zarzutów zawartych w skargach.

Natomiast skargi, których przedmiotem była działalność ośrodków pomocy społecznej, dotyczyły:

- wypłaty zbyt niskich świadczeń z pomocy społecznej,
- nierozpatrzenia spraw zgodnie z oczekiwaniami wnioskodawców odnośnie formy udzielonej pomocy lub jej wysokości,
- nierozpatrzenia spraw w terminie,
- sposobu prowadzenia spraw, w tym uciążliwości postępowań, zachowania pracowników pomocy społecznej oraz niezadowalającego poziomu świadczenia usług.

We wszystkich skargach, przekazanych przez Urząd zgodnie z właściwością, otrzymano wyjaśnienia kierowników gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej w kwestii sposobu udzielania pomocy, a w przypadku skarg na kierownika ośrodka pomocy społecznej, stanowisko odpowiedniego organu

gminy. W sprawach rozpatrywanych we własnym zakresie podjęte zostały czynności kontrolne i wydano odpowiednie zalecenia.

Wnioski osób korzystających z pomocy społecznej, kierowane do Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, koncentrowały się na możliwości otrzymania pomocy materialnej oraz potrzebie uzyskania informacji w tym zakresie. W przypadkach dotyczących szczególnie trudnej sytuacji socjalno-bytowej wnioskodawców, informacje o takich wnioskach, poza pisemnym przekazaniem wniosku, były wcześniej zgłaszane, także telefonicznie, właściwym jednostkom pomocy społecznej.

W zakresie ochrony zdrowia skargi dotyczyły braku właściwej opieki medycznej, funkcjonowania i stanu sanitarnego zakładów opieki zdrowotnej, sposobu przeprowadzania badań psychologicznych, nieprzestrzegania przez kierowników ZOZ przepisów prawa pracy (przekraczanie norm czasu pracy lekarzy). Skargi te przekazywane były według właściwości do innych organów.

## **2. Gospodarka komunalna, sprawy mieszkaniowe, infrastruktura techniczna - 48 spraw.**

Sprawy z tego zakresu związane były z oczekiwaniem na przydział lokalu mieszkalnego, złymi warunkami lokalowymi, potrzebą podłączenia budynków mieszkalnych do sieci wodno-kanalizacyjnej czy gazowej, odmową przedłużenia umowy najmu. Skarżący wnosili też zastrzeżenia do opłat naliczanych za użytkowanie lokali mieszkalnych i użytkowych.

Źródłem interwencji w powyższych sprawach, podobnie jak w 2007 r., był brak dostatecznej ilości tanich mieszkań komunalnych i socjalnych, skutkujący długotrwałym oczekiwaniem na przydział czy zamianę mieszkania. Przyczyną skarg był również zły stan techniczny istniejącego zasobu mieszkaniowego gmin, w szczególności lokali socjalnych, brak podłączenia budynków do sieci wodno-kanalizacyjnej i gazowej.

Niezmiennie były również przyczyny skarg z zakresu infrastruktury technicznej. Odnosiły się one do niedostatecznego oświetlenia dróg oraz ich złego stanu

technicznego, np. niewłaściwego utwardzenia. Interwencje dotyczyły też funkcjonowania targowisk, prowadzonych robót związanych z modernizacją, remontem czy budową dróg. Źródłem tych skarg były utrudnienia związane z realizowanymi inwestycjami, zmianą usytuowania obiektów czy ich likwidacją.

W związku z faktem, iż problematyka powyższych skarg dotyczyła głównie zadań realizowanych przez gminy, wystąpienia były przekazywane według właściwości organom samorządu gminnego. Z przekazanych do wiadomości Wojewody Łódzkiego odpowiedzi wynika, iż w zakresie zaspokajania potrzeb mieszkaniowych organy jednostek samorządu terytorialnego wykorzystywały mieszkaniowy zasób gminy. Jednak brak dostatecznej ilości lokali i środków na budowę czy modernizację obiektów oraz ich utrzymanie powodował, że gminy nie były w stanie zrealizować oczekiwań osób skarżących. Oferowane były wówczas inne rozwiązania przewidziane przepisami prawa.

### **3. Nadzór budowlany, architektura i gospodarka przestrzenna - 33 sprawy**

W tej grupie skarżący wskazywali na nieprzestrzeganie przez organy nadzoru budowlanego oraz organy administracji architektoniczno – budowlanej I instancji przepisów ustawy Prawo budowlane i Kodeksu postępowania administracyjnego w prowadzonych postępowaniach dotyczących pozwoleń na budowę, rozbiórkę, użytkowanie lub zmianę sposobu użytkowania obiektów budowlanych. Skargi w tym zakresie dotyczyły przewlekłości prowadzonych postępowań administracyjnych, braku uwzględnienia wniosków czy uwag skarżących, braku akceptacji podjętych rozstrzygnięć.

Przyczyną skarg była złożoność prowadzonych spraw, zadawnione i nowe konflikty sąsiedzkie, wymagające wzięcia pod uwagę stanowisk wielu stron, przedstawiających sprzeczne argumentacje. Źródłem skarg z tego zakresu było także nieegzekwowanie lub trudność w wyegzekwowaniu obowiązków nałożonych na strony postępowania wydanymi przez organy nadzoru budowlanego decyzjami. Część skarg w tej grupie, dotycząca działalności organów nadzoru budowlanego, przekazywana była według właściwości do organów wyższego stopnia.



Skargi dotyczące działalności organów administracji architektoniczno – budowlanej rozpatrywane były po uzyskaniu przez pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi stosowanych wyjaśnień. Analiza akt sprawy wskazywała, iż zarzuty skarżących były w wielu przypadkach wynikiem braku zrozumienia obowiązujących uregulowań prawnych w zakresie funkcjonującego podziału kompetencji między organami, czego przykładem mogą być sprawy dotyczące inwestycji budowlanych, charakteryzujące się wielowątkowością postępowań (inwestor uzyskuje odrębne decyzje od różnych organów). Dlatego też skarżący, w przypadku trudności w załatwieniu sprawy, wszelkie zarzuty dotyczące ww. postępowań zawierali w skargach kierowanych do Wojewody Łódzkiego. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego skarżący byli informowani o obowiązujących przepisach, właściwości organu, czy też sposobie dalszego prowadzenia sprawy.

#### **4. Geodezja i gospodarka nieruchomościami - 31 spraw**

Problematyka skarg z zakresu geodezji dotyczyła ewidencji gruntów i budynków, podziału i rozgraniczenia nieruchomości oraz działalności geodetów uprawnionych w związku z prowadzonymi przez nich czynnościami.

Poruszone zagadnienia z tego zakresu wynikały z braku akceptacji zmian w powierzchni gruntów po przeprowadzonej przez organy powiatowej służby geodezyjnej modernizacji ewidencji gruntów i budynków, bądź zmiany położenia granic po przeprowadzeniu wznowienia granic, rozgraniczenia czy podziału nieruchomości. Przyczyn niezadowolenia należy również upatrywać w nieznajomości przepisów prawnych, a niekiedy w braku zaufania do rozstrzygnięć starostów działających jako organy administracji geodezyjnej i kartograficznej.

Oдноśnie gospodarki nieruchomościami skargi dotyczyły sposobu prowadzenia postępowań w zakresie realizacji prawa do rekompensaty z tytułu pozostawienia nieruchomości poza obecnymi granicami Rzeczypospolitej Polskiej (tzw. mienie zabużańskie), odszkodowania za nieruchomości zajęte pod drogi, sprzedaży nieruchomości, zamiany i zwrotu nieruchomości, odtworzenia zniszczonego

dokumentu, uregulowania stanu prawnego nieruchomości. Skargi z tego zakresu w większości rozpatrywane były we własnym zakresie przez Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi. Odpowiedzi na skargi udzielane były w oparciu o zebrany materiał dowodowy, w tym wyjaśnienia składane przez właściwe organy.

## **5. Działalność administracji samorządowej - 75 spraw**

W tej grupie spraw część skarg dotyczyła działalności pracowników urzędów gmin i powiatów w związku z wykonywaniem przez nich zadań merytorycznych, a także zachowania tych pracowników wobec skarżących. Skargi te przekazywano do rozpatrzenia organom wykonawczym jednostek samorządu terytorialnego.

Natomiast skargi na działalność wójtów, burmistrzów i prezydentów oraz starostów dotyczyły sposobu realizacji przez te organy zadań własnych gminy lub powiatu. Powyższe skargi rozpatrywane były zgodnie z przepisami Kpa przez rady gmin (art. 229 pkt 3 Kpa - skargi na wójtów, burmistrzów lub prezydentów miast) oraz przez rady powiatów (art. 229 pkt 4 Kpa - skargi na starostów).

Odrębną grupą były skargi dotyczące działalności rad gmin, których rozpatrzenie należy do właściwości wojewody (art. 229 pkt 1 Kpa). W przeważającej mierze przedmiotem zawartych w nich zarzutów był sposób rozpatrzenia przez rady skarg na działalność organów wykonawczych gmin. W toku rozpatrywania tych skarg organ nadzoru wskazywał na uchybienia w działalności ww. organów polegające na załatwianiu skarg bez wymaganej prawem formy (uchwała), na brak uzasadnienia faktycznego i prawnego do uchwały w przypadku odmownego załatwienia skargi oraz na niezachowanie terminów właściwych do rozpatrzenia skargi.

Źródłem skarg z zakresu działalności administracji samorządowej było przede wszystkim niezadowolenie ze sposobu załatwiania spraw przez samorząd, bezczynność organów jednostek samorządu terytorialnego lub utrudnianie załatwiania spraw dotyczących uzyskania przez skarżących potrzebnych dokumentów. Z zawiadomień o sposobie załatwienia skargi, przesyłanych

skarżącym zgodnie z art. 237 § 3 Kpa oraz do wiadomości Wojewody Łódzkiego przez organy gmin, wynika, iż nie zawsze skargi te były zasadne.

## **6. Działalność administracji rządowej - 37 spraw**

W 2008 r. w centralnym rejestrze skarg i wniosków Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi zarejestrowano 6 skarg dotyczących działalności zespolonej administracji rządowej. Dotyczyły one działalności organów nadzoru budowlanego, Kuratorium Oświaty w Łodzi, państwowych inspektorów sanitarnych oraz inspekcji handlowej. W zależności od przedmiotu sprawy odpowiedzi na skargi udzielane były przez wydziały ŁUW bądź w przypadku braku właściwości Wojewody Łódzkiego przekazywano je na podstawie art. 231 i 227 pkt 7 Kodeksu postępowania administracyjnego do organów wyższego stopnia lub sprawujących bezpośredni nadzór.

Zarzuty podnoszone w skargach na działalność urzędów administracji rządowej dotyczyły przewlekłego załatwiania spraw, nienależytego wykonywania zadań przez organy i pracowników urzędów, niewłaściwej organizacji urzędów. Po rozpatrzeniu wyżej wymienionych skarg za zasadne uznano 6 z nich:

- 1) skarga dotycząca rozpatrzenia wniosku o przyznanie prawa do rekompensaty za nieruchomość pozostawioną poza obecnymi granicami Rzeczypospolitej Polskiej. Źródłem skargi był brak odpowiedzi na pismo skarżącego. Wobec pracownika winnego uchybienia wyciągnięte zostały konsekwencje służbowe;
- 2) skarga na działalność pracowników Urzędu w związku z kontrolą domu pomocy społecznej. Postępowanie wyjaśniające potwierdziło część zawartych w skardze zarzutów. Dotyczyły one terminowości podejmowanych w sprawie czynności. Skarżący poinformowany został o sposobie załatwienia skargi. Do dyrektora wydziału skierowane zostało pismo o wyeliminowanie stwierdzonych uchybień;
- 3) skarga dotycząca niewłaściwej kwalifikacji pisma wnioskodawcy w sprawie rozpatrywanej w toku postępowania administracyjnego. Skarżącego poinformowano

o dokonanych ustaleniach, natomiast dyrektor wydziału zobowiązany został do nadawania skargom złożonym w toku postępowania właściwego biegu;

4) skarga na zachowanie pracownika Urzędu w trakcie spotkania służbowego. Potwierdzenie zasadności zarzutów spowodowało przesunięcie pracownika na inne stanowisko;

5) skarga w sprawie braku odpowiedzi na pismo o rozstrzygnięcie sporu między organami administracji publicznej. Organ wnoszący skargę powiadomiono o dokonanych rozstrzygnięciu i przekazaniu sprawy do organu właściwego;

6) skarga na niezakończony w ustawowym terminie. Postępowanie wyjaśniające wykazało brak zastosowania w toku postępowania administracyjnego przepisu art. 36 Kpa zobowiązującego organ administracji publicznej do powiadamiania stron postępowania o każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie i o przyczynach zwłoki oraz do wskazania nowego terminu zakończenia sprawy. Pracownika, winnego zaistniałemu uchybieniu, pouczono o konieczności stosowania przepisów w tym zakresie.

Siedem skarg zawierających zarzuty wobec działalności administracji rządowej zostało rozpatrzonych negatywnie. W pozostałych przypadkach zainteresowanym udzielano wyjaśnień na temat stanu faktycznego i prawnego spraw, stanowiących przedmiot skarg oraz wskazywano na wynikające z tego stanu możliwości rozwiązania problemów skarżących.

## **7. Inne - 153 sprawy**

W tej grupie część skarg dotyczyła działalności organów I instancji w zakresie prowadzonych spraw z ewidencji ludności, aktów stanu cywilnego, sposobu przeprowadzania egzaminów na prawo jazdy, z zakresu ochrony środowiska i rolnictwa, spraw pracowniczych.

W powyższych sprawach organy I instancji i inne właściwe organy proszone były o wyjaśnienia. Po zbadaniu zasadności zarzutów skarżącym udzielane były odpowiedzi o przebiegu postępowań oraz mających zastosowanie w konkretnych

sprawach przepisach prawa. Analiza udzielonych odpowiedzi wskazuje, że w większości skarg zarzuty nie potwierdziły się.

Pozostałe skargi dotyczyły zasadności lub wysokości płaconych podatków i opłat lokalnych (np. od nieruchomości, od psów), funkcjonowania targowisk miejskich, organizacji imprez turystycznych, działalności takich instytucji jak spółdzielnie mieszkaniowe, urzędy pracy. Skargi z tego zakresu przekazywane były zgodnie z właściwością do innych organów.

### **III. SPOSÓB, SKUTECZNOŚĆ I TERMINOWOŚĆ ORAZ PODSTAWOWE UCHYBIENIA W ZAŁATWIANIU SKARG I WNIOSKÓW**

Sposób załatwiania skarg i wniosków w 2008 r. zarejestrowanych w centralnym rejestrze skarg i wniosków ŁUW ilustruje poniższa tabela:

<b>Lp.</b>	<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Ilość załatwianych spraw we własnym zakresie</b>	<b>Sposób załatwiania</b>					
			<b>Pozytywny</b>		<b>Negatywny</b>		<b>Inny</b>	
			<b>Ilość</b>	<b>%</b>	<b>Ilość</b>	<b>%</b>	<b>Ilość</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>1.</b>	<b>Łódzki Urząd Wojewódzki</b>	<b>223</b>	<b>15</b>	<b>6,7</b>	<b>82</b>	<b>36,8</b>	<b>126</b>	<b>56,5</b>

Spośród 435 skarg i wniosków zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków ŁUW przeterminowanych zostało 8 spraw, w tym 2 sprawy załatwiane we własnym zakresie ( przekroczone termin 1 miesiąca - art.237 § 1 Kpa) oraz 6 spraw przekazanych według właściwości (po upływie 7 dni: art. 231 Kpa – skargi, art. 243 Kpa - wnioski).

Przyczyny przeterminowania spraw skargowych nie różniły się zasadniczo od tych z 2007 roku. Należy do nich zaliczyć m.in. zmiany sposobu załatwienia sprawy po przeprowadzeniu dodatkowych ustaleń, podjętych z upływem

ustawowego terminu do załatwienia skargi oraz obieg dokumentów pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu, w tym także pomiędzy siedzibą ŁUW a delegaturami Urzędu. Niemniej istotnym powodem, w przypadku braku możliwości rozpatrzenia skargi w ustawowym terminie, był także brak korzystania z postanowień art. 238 § 4 Kpa, wskazującego organowi prawo do zastosowania przepisów art. 36 – 38 Kpa, dających m.in. możliwość wyznaczenia nowego terminu załatwienia sprawy.

#### **IV. UWAGI KOŃCOWE I WNIOSKI**

Analiza skarg i wniosków wskazuje, iż analogicznie jak w latach poprzednich, najwięcej skarg wynikało z trudnej sytuacji materialno – bytowej obywateli oraz ograniczonych możliwości finansowych samorządu terytorialnego i Państwa w zaspokajaniu oczekiwań społeczeństwa.

Istotnym źródłem kierowania skarg i wniosków do administracji publicznej są wymogi i niejednolitość przepisów prawa, utrudniające lub uniemożliwiające obywatelom załatwienie ich spraw. Przedmiotem skarg w ww. zakresie jest przewlekłe i biurokratyczne załatwianie spraw. Podane powyżej przyczyny wnoszenia skarg i wniosków są często przyczynami niezależnymi od organów administracji publicznej, niewynikającymi z niewłaściwej ich działalności. Jednak w przypadku wykazania w postępowaniu skargowym nieprawidłowości w działaniu organu administracji publicznej podejmowane są czynności eliminujące źródło skargi.

W ramach kompetencji wojewody, w stosunku do działalności samorządu terytorialnego będącej przedmiotem skargi, wszczynane są postępowania kontrolne lub nadzorcze. Prowadzone są także działania w trybie kontroli instancyjnej.

W Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi podjęte zostały działania naprawcze w zakresie organizacji pracy wydziałów, w których wystąpiły uchybienia w pracy. Przy wprowadzaniu zmian organizacyjnych brano były pod uwagę wyniki postępowań skargowych, w tym postępowań przeprowadzanych przez organy nadzoru w trybie art. 234 Kpa.

Wskutek rozpatrywania skarg podjęto następujące działania o charakterze naprawczym:

1. w zakresie poprawy jakości pracy pracowników podejmowano środki dyscyplinarne przewidziane w prawie pracy, których celem była poprawa wykonywania przez pracowników swoich obowiązków; dyscyplinowanie pracowników winnych zaniedbań ma także wymiar ogólny, rozciągający się na cały urząd i tworzy atmosferę odpowiedzialności za czynności służbowe; w ramach podejmowanych środków stosowano zarówno upomnienia jak i przeniesienia na inne stanowiska służbowe, a także środki miękkie, takie jak zwrócenie uwagi;
2. w przypadkach stwierdzonych nieprawidłowości w zakresie nadzoru geodezyjnego wystąpiono do Głównego Geodety Kraju o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego wobec geodetów – z uwagi na brak takiej kompetencji ze strony rozpatrującego skargę;
3. interwencje podejmowane na skutek skarg prowadziły także do zmiany decyzji administracyjnych; w przypadku egzaminów prowadzonych przez WORD w Łodzi zmieniono wynik jednego z nich;
4. podjęte na skutek skarg środki dotyczyły także zmiany organizacji pracy całej jednostki. Na podstawie skargi w związku z działaniem Oddziału Cudzoziemców Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców postanowiono o reorganizacji oddziału, co w istotny sposób przyczyniło się do poprawy jego pracy; reorganizacja miała charakter gruntowny, co wyrażało się między innymi w fakcie zatrudnienia dodatkowych pracowników do wykonywania zadań;
5. w przypadku WORD w Łodzi na skutek zasadnej skargi na wynik egzaminu teoretycznego na prawo jazdy została podjęta decyzja o zmianie organizacji sprawdzania wyników egzaminów;
6. skutkiem wniesionych skarg było również zaplanowanie kontroli bądź wykonanie kontroli w trybie doraźnym;
7. niezależnie od prowadzenia kontroli w wyniku rozpatrywania skarg prowadzono czynności sprawdzające w związku z opisywanymi

nieprawidłowościami. Obejmowały one zarówno żądanie wyjaśnień jak i przeprowadzanie wizji lokalnych i innych czynności, w toku których możliwe było potwierdzenie argumentacji zawartych w skargach;

8. pomimo tego, że zdecydowana większość skarg została uznana za bezzasadne, w wyniku ich załatwienia – w drodze obszernych odpowiedzi dla skarżących – udzielano interesantom nie posiadającym wiedzy w zakresie administracji wyjaśnień na temat zasad postępowania administracyjnego oraz działania organów administracji publicznej. W ten sposób wypełniano zasadę określoną w art. 8 Kpa. Wyjaśnienia formułowane były w sposób pełny, jednocześnie jednak nacisk położono na przejrzystość przekazu w celu zapewnienia jego zrozumienia przez interesantów. Zagadnienie to jest istotne szczególnie w sytuacji, gdy skarga jest przez stronę postępowania składana jako substytut lub uzupełnienie środków zaskarżenia przewidzianych w Kpa;
9. w przypadku uznania skargi za zasadną zwracano się do skarżących z wyjaśnieniami na temat przyczyn nieprawidłowości, co ma na celu pogłębienie zaufania do organu mimo tego, że jego działanie w danej sprawie było wadliwe;
10. odnośnie skarg nie dotyczących pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi zwracano się do innych jednostek o udzielenie wyjaśnień w zakresie kwestionowanego przez skarżącego postępowania. Wpływa to na poprawę pracy nadzorowanych jednostek i stanowi formę kontroli pracy jednostki w toku postępowania skargowego, możliwej do sprawowania obok właściwej kontroli.

**Sporządzający:**

**Starszy inspektor wojewódzki**

**Jacek Reszka**

**Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli**

**Oddział Kontroli i Skarg**