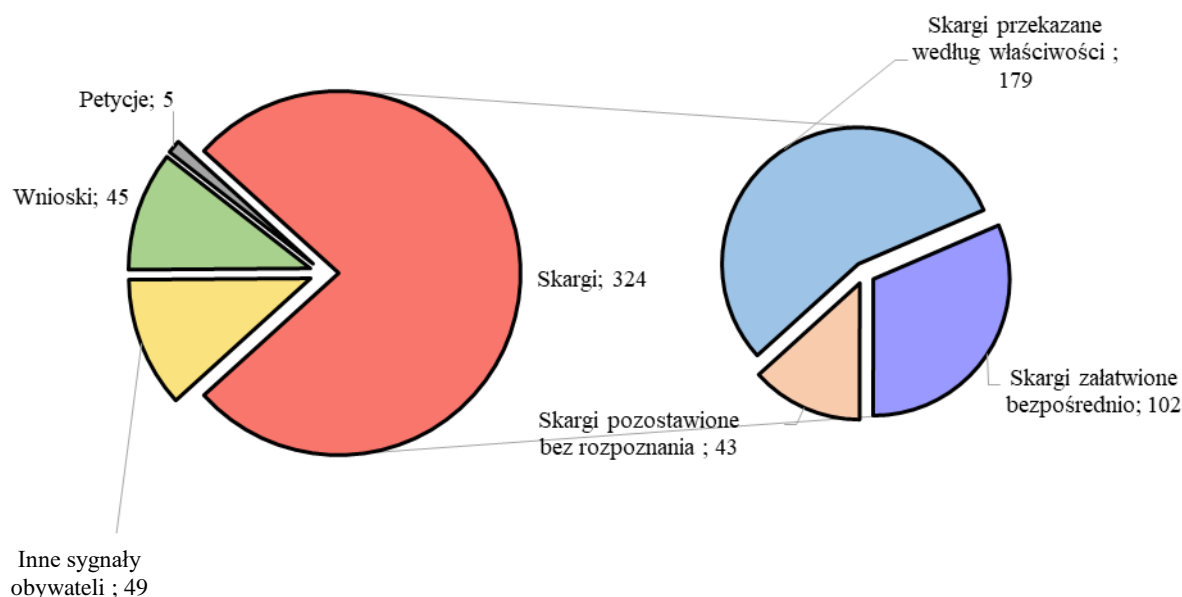


Informacja dotycząca przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków za rok 2019
w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.

W 2019 roku w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi zarejestrowano 324 skargi oraz 45 wniosków. Ponadto zarejestrowano 5 petycji i 49 innych sygnałów obywateli.



Spośród 102 skarg podlegających bezpośredniemu załatwieniu przez Wojewodę Łódzkiego, zasadność zarzutów została potwierdzona w 26 przypadkach. Przedmiotowe skargi odnosiły się do działania podmiotów, w stosunku do których Wojewoda Łódzki sprawuje nadzór (5), organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego (5), a także pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi i organizacji pracy Urzędu (16).

W ramach sprawowanego przez Wojewodę Łódzkiego nadzoru wynikającego z ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 993 ze zm.) za zasadne uznane zostały 3 skargi dotyczące niewłaściwego postępowania członków zespołu ratownictwa medycznego Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego – dysponenta zespołów ratownictwa medycznego w rejonie operacyjnym 10/01 Łódź oraz 2 skargi na niewłaściwe zachowanie dyspozytorów medycznych Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego w Łodzi.

Z wyjaśnień przekazanych Wojewodzie przez Dyrektora Naczelnego Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego w Łodzi wynika, że każdorazowo podejmował on działania dyscyplinujące, w tym kary porządkowe. Wojewoda dodatkowo wystąpił do Dyrektora Stacji z wnioskiem o podejmowanie działań mających na celu dochowywanie ustawowych parametrów czasów dotarcia zespołów ratownictwa medycznego do poszkodowanych i takiego sposobu dysponowania zespołów oraz jednostek współpracujących z systemem Państwowe Ratownictwo Medyczne, ażeby zminimalizować czas oczekiwania na przyjazd karetki.

Pracownicy Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli prowadzący postępowania skargowe na podstawie art. 229 pkt 1 ustawy z 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.) za zasadne uznali 5 skarg na działanie organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego – Rady Miejskiej w Łodzi, Rady Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, Rady Gminy Pabianice, Rady Gminy Szczerców, Rady Gminy Kobbie Wielkie. Przedmiotowe skargi dotyczyły sposobu procedowania wniosków oraz niezachowywania terminowości. O ile, biorąc pod uwagę kolegialny charakter prac tych organów, przekroczenie terminu może być niekiedy usprawiedliwione, o tyle niedopuszczalne jest odstępowanie od zawiadomienia skarżącego o każdym przypadku niezakończenia skargi w terminie (art. 36 w związku z art. 237 § 4 k.p.a.).

Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających skierowano do ww. organów na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 k.p.a. pisma wzywające do prawidłowego procedowania wniosków i stosowania przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Pozostałe uznane za zasadne skargi dotyczyły działania pracowników Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi i organizacji pracy Urzędu.

Skargi na pracowników Urzędu zawierały zarzuty niewłaściwego przyjmowania zgłoszeń przez operatorów nr 112 oraz dyżurnego Wojewódzkiego Centrum Zarządzania Kryzysowego (11 skarg), a także zaniedbań w zakończonych postępowaniach administracyjnych (2 skargi). Przełożeni pracowników przeprowadzili z nimi rozmowy dyscyplinujące.

3 skargi dotyczące organizacji pracy Urzędu odnosiły się do działania Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, w związku z obsługą cudzoziemców. Mając na uwadze rosnącą z roku na rok liczbę klientów Wojewoda Łódzki podejmuje działania mające na celu usprawnienie pracy Wydziału i podniesienie jakości świadczonych usług.

1. W 2017 r. utworzono w Łodzi salę obsługi cudzoziemców wraz z kącikiem malucha oraz pokojem dla matki z dzieckiem.

2. W 2018 r. zdecentralizowano usługi dla klientów i utworzono Punkty Obsługi Klienta w Piotrkowie Trybunalskim (nowa lokalizacja), Skierniewicach i Sieradzu.

3. W 2018 r. wyposażono 51 stanowisk pracy (w tym 5 stanowisk call center) w meble oraz niezbędny sprzęt.

4. W 2018 r. do dyspozycji klientów przekazano nowe aplikacje: infolinia w językach polskim, angielskim, ukraińskim i rosyjskim wraz z call center oraz informacja o stanie sprawy (automatyczne powiadamianie klienta na skrzynkę mail o postępach w sprawie) w językach: polskim, angielskim i ukraińskim.

5. W budowie: generator wniosków (umożliwi elektroniczne wypełnienie wniosku), elektroniczna rezerwacja wizyt i kolejkomat.

Ponadto w związku z dynamicznym wzrostem liczby klientów i spraw (w I półroczu 2019 r. wzrost o ponad 40 % w porównaniu do I półrocza 2018 r.), w 2019 r. złożono kolejny wniosek w konkursie MSWiA i otrzymano środki z Funduszu Azylu Migracji i Integracji z przeznaczeniem na m.in. utworzenie w Łodzi nowej sali obsługi cudzoziemców.

Załatwione we własnym zakresie 3 wnioski również dotyczyły usprawnienia pracy