

SPRAWOZDANIE 2010

SKARGI I WNIOSKI

wyk. starszy specjalista Biura Wojewody
Edyta Dorota Gadomska

Analiza przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2010 roku rozpatrzonych przez Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki łącznie z delegaturami zamiejscowymi.

Informacja niniejsza zawiera omówienie wpływu, problematyki i sposobu rozpatrzenia skarg, wniosków, petycji i listów nadesłanych przez obywateli do Wojewody Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 r.

Analiza została sporządzona w oparciu o sprawozdania złożone przez poszczególne wydziały tutejszego Urzędu oraz dokumentację będącą w zasobach Oddziału Interwencji i Spraw Organizacyjnych Biura Wojewody.

W Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków zarejestrowano 256 skarg i wniosków. Łączna ilość spraw rozpatrzonych przez Urząd Wojewódzki w Olsztynie wraz z Delegaturami zamiejscowymi wynosi 325 skarg i wniosków. Różnica ta wynika z faktu, iż wiele skarg zawierało więcej niż jeden zarzut, zatem rozpatrywane były przez dwa, a niejednokrotnie przez trzy wydziały oraz dodatkowo przesyłane według właściwości. Ponadto zaznaczyć trzeba, iż skargi jednej osoby dotyczące tej samej sprawy, składane kilkakrotnie, rejestrowane są pod jednym numerem w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

Nadesłana do W-MUW w Olsztynie korespondencja to przede wszystkim listy odnoszące się do problemów o charakterze społecznym oraz gospodarczym. Zawierały one różnorodne, w tym również krytyczne uwagi, a także rady i wskazówki oraz komentarze do bieżących wydarzeń w kraju, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji materialnej i mieszkaniowej społeczeństwa.

Znaczna część skarg dotyczyła działalności organów stanowiących samorządów terytorialnych, wywiązywania się z realizacji zadań własnych przez samorządy terytorialne, a w szczególności gospodarki nieruchomościami, sprawami z zakresu gminnego budownictwa mieszkaniowego, porządku publicznego, wodociągów i zaopatrzenia w wodę a także gminnych dróg. Z ilości nadesłanej korespondencji (prośb nie właściwie kierowanych do Wojewody, dotyczących przydziału lokali socjalnych) wywnioskować można, iż ogromnym problemem władz samorządowych naszego województwa jest zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych społeczeństwa. Sprawy poruszane w skargach dotyczyły również niezadowolenia z funkcjonowania organów samorządów terytorialnych, ich jednostek organizacyjnych w szczególności ośrodków pomocy społecznej i spółek zarządzających zasobem mieszkaniowym. Skargi w głównej mierze dotyczyły zbyt małych, zdaniem skarżących, środków przeznaczanych na pomoc potrzebującym, jak również procedur związanych z ich przyznawaniem i przekazywaniem. Pozostałe skargi dotyczyły problematyki zanieczyszczania środowiska oraz nierealizowania zadań własnych gminy w postaci

ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej. Udzielaniem wyjaśnień w podnoszonych w skargach zarzutów zajmowały się poszczególne wydziały merytoryczne tut. Urzędu i jego Oddziały w Elblągu i Ełku oraz Oddział Interwencji i Spraw Organizacyjnych.

Wnoszono również skargi na działalność administracji rządowej w województwie. Część dotyczyła pracowników Urzędu Wojewódzkiego oraz sposobu prowadzenia postępowań administracyjnych przez organy wojewódzkiej administracji zespolonej. Wszystkie postępowania były wnikliwie i szczegółowo wyjaśniane przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny oraz Oddział Interwencji i Spraw Organizacyjnych Biura Wojewody.

Z Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego przez Oddział Interwencji i Spraw Organizacyjnych Biura Wojewody wynika, iż do jednostek rządowej administracji zespolonej w województwie, wpłynęło 27 skargi i wniosków. W przypadku Wojewódzkiego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego skargi dotyczyły nieprawidłowych działań Powiatowych Inspektorów Nadzoru Budowlanego dla miast tj. Lidzbark Warmiński, Olecko, Ełk (trzy skargi), Olsztyn, Iława, Ostróda, Dobry Miasto. Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Olsztynie odnosiły się do kwestii związanych z ochroną środowiska, w tym nieprawidłowego działania kotłowni firmy „Warmila” w Dobrym Mieście, zanieczyszczenia jeziora oraz nieprawidłowego poziomu hałasu. Ponadto Inspektorat rozpatrywał wniosek o przeprowadzenie badania czystości wody. Wojewódzka Stacja Sanitarno – Epidemiologiczna w Olsztynie rozpatrywała skargę na funkcjonowanie Powiatowego Inspektoratu Sanitarnego w Olsztynie, oraz wniosek dotyczący czystości wody. Komenda Wojewódzka Policji w Olsztynie rozpatrywała skargi dotyczące działań Komendy Miejskiej Policji w Olsztynie (2 skargi). Skargi rozpatrywane przez Kuratorium Oświaty w Olsztynie dotyczyły nieprawidłowych działań zdaniem skarżących dyrektorów szkół oraz działalności wicekuratora. Jednostki podporządkowane wojewodzie, w tym Państwowa Straż Rybacka rozpatrywała skargi dotyczące sposobu przeprowadzenia czynności kontrolnych przez strażników PSR w Olsztynie. W toku czynności wyjaśniających ustalono, że skargi są bezzasadne.

W 2010 r. w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim przyjęto bezpośrednio w sprawach skarg i wniosków 97 interesantów, w tym przez kierownictwo 49, którym udzielono stosownych wyjaśnień, porad i informacji. Pracownicy tut. Urzędu przyjęli również kilkadziesiąt próśb i opinii telefonicznych od obywateli, dotyczących spraw indywidualnych, lokalnych bądź o charakterze ogólnym. Wszystkie sprawy załatwiono niezwłocznie, stosownie do przepisów Kpa. Część przyjęto do protokołu nadając im właściwy bieg administracyjny, część wyjaśniano na miejscu, przedstawiając aktualnie obowiązujące przepisy prawne oraz wskazując organ właściwy.

Niniejsza informacja ze względu na swój syntetyczny charakter nie oddaje w pełni skali i głębi problemów, z jakimi w 2010 r. zwracali się do Wojewody Warmińsko-Mazurskiego autorzy skarg, wniosków, petycji i listów.

Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2010 r.

Lp	Wydziały urzędu z delegaturami	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rub. 5)			Przeterminowano (ogółem rubr. 4 i 5)
		ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			przekazano wg właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1	Wydział Prawny i Nadzoru	33	8	25	3	11	11	-
2	Wydział Kontroli i Audytu	1	1	0	0	0	0	-
3	Wydział Finansów i Budżetu	0	0	0	0	0	0	-
4	Wydział Finansów i Kontroli*	2	1	1	1	0	0	-
5	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa	60	26	34	6	12	16	-
6	Wydział Polityki Społecznej	61	55	6	0	6	0	3*
7	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	12	0	12	2	8	2	-
8	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	1	1	0	0	0	0	-
9	Wydział Organizacyjno-Administracyjny	14	0	14	2	12	0	-
10	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	0	0	0	0	0	-
11	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	0	0	0	0	0	0	-
11.	Pełnomocnik Wojewody ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	0	0	0	0	0	-
13	Biuro Wojewody	142	127	14	0	6	8	-
14	Razem	325***	219	106	14	55	37	3

*Wydział Finansów i Kontroli powstał po połączeniu Wydziału Finansów i Budżetu z Wydziałem Kontroli i Audytu w listopadzie 2010 r.

**Wydział PS - termin rozpatrzenia 3 skarg został przekroczony z uwagi na złożoność spraw oraz konieczność zebrania do analizy wielu dowodów, których dysponentem były jednostki zewnętrzne.

***Ilość skarg różni się do ilości skarg zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków. Wynika to z faktu, iż skarżący składali w tej samej sprawie kilka skarg.

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2010r. (z rubryki 5 załącznika nr 1b) według problematyki

Lp	Problematyka	Wydziały Urzędu Wojewódzkiego, Jednostki podporządkowane	Razem
1	2	3	4
I.	Wydział Prawny i Nadzoru		33
1.	Skargi na uchwały podjęte przez organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego województwa warmińsko-mazurskiego.	-	33
II.	Wydział Kontroli i Audytu		1
1	Skarga na Starostę, iż nie prawidłowo przeprowadza nabory pracowników	-	1
III.	Wydział Finansów i Kontroli		2
1	Skarga dotycząca mandatu karnego kredytowego	-	2
IV.	Wydział Organizacyjno-Administracyjny		15
1.	Skargi na niewłaściwe zachowanie pracowników Urzędu w trakcie obsługi klienta	IGR, BW	2
2.	Skargi na nierzetelne rozpatrzenie sprawy, niewłaściwy sposób rozpatrzenia sprawy	PN,OA,SO, IGR	7
3.	Skargi na niewłaściwy sposób prowadzenia postępowania kontroli	IGR, PS	3
4.	Skargi na postępowanie mandatowe	FK	2
5.	Skarga na organizację pracy Urzędu	SO, FK	1
V.	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa		27
1.	Skarga na Przewodniczącego RG Iłowo -Osada zawierająca zarzut objętości i braku wsparcia sprzeciwu wobec lokalizacji wiaduktu drogowego nad linią E65 w miejscowości Iłowo- Osada	1	1
2.	Skarga na działania jednostek budżetowych (Skarga na działalność Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Barczewie. Skargę przekazano Burmistrzowi Barczewa)	1	1
3.	<p>Skarga na działalność organu :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Skarga na nie załatwienie sprawy w terminie przez Starostę Olsztyńskiego. Postanowieniem nałożono obowiązek rozpatrzenia sprawy w terminie 14 dni. -Skarga na nie załatwienie sprawy w terminie przez Starostę Lidzbarskiego; -Skarga na pracownika Burmistrza Działdowa, którego działania utrudniały uzyskanie pozwolenia na budowę, skarga na działalność Burmistrza Działdowa dotycząca likwidacji miejsc postojowych, -Skarga na działalność PINB przekazana zgodnie z właściwością do WINB, <ul style="list-style-type: none"> – Skarga na niezałatwienie sprawy przez Starostę Szczycieńskiego jako organu, który może wydać odstępstwo od warunków technicznych po uzyskaniu upoważnienia Ministra Infrastruktury; – Skarga na działania Starosty Kętrzyńskiego dotycząca nierównego traktowania inwestorów w kwestii zgodności inwestycji z miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego, – Skarga na działalność Wójta gminy Prostki. Przekazana zgodnie z właściwością do Rady Gminy Prostki. 	8	8

4.	Wniosek o włączenie do procesu postępowania administracyjnego (Wniosek mieszkańców Kozłowa o włączenie do postępowania administracyjnego. Żadne postępowanie nie toczy się w tej sprawie)		
5.	Wniosek w sprawie wydania duplikatu pozwolenia na budowę z 1978 r. Odmówiono wydania duplikatu ponieważ wnioskujący nie był inwestorem)		
6.	Wniosek w sprawie wstrzymania robót budowlanych (Wniosek w sprawie wstrzymania wykonania decyzji o pozwoleniu na budowę kanalizacji sanitarnej)		
7.	Skarga na nieprawidłowości w procesie budowlanym budowy : -Skarga na nieprawidłowości w wydanej decyzji o pozwoleniu na budowę parkingu w Ełku, - Skarga na nieprawidłowości w procesie budowlanym budowy drogi. Skarga przekazana zgodnie z właściwością do WINB		1
8.	Skargi osób fizycznych na działalność powiatowych organów administracyjnych	2	2
9.	Skargi osób fizycznych na działalność podmiotów wykonawstwa geodezyjnego i kartograficznego oraz geodetów- biegłych powołanych przez sąd	1	1
10.	Skargi osób fizycznych na działalność pracowników Wydziału IGR	1	1
11.	-Skarga na działalność Starosty w związku z ujawnieniem w księdze wieczystej prawa własności, - Skarga na działalność Urzędu Miasta i gminy w związku z podtopieniami nieruchomości, - skarga na działalność Rad Miejskich w związku ze sprzedażą mienia komunalnego, wymiarem podatku od nieruchomości, korektą miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, - -Skarga na sposób załatwienia przez Tutejszy Urząd sprawy odszkodowania za nieruchomości przejęte pod drogę krajową	5	5
12.	Skarga dotycząca zakupu nieruchomości przez pracownika Urzędu Gminy, niewłaściwa obsługa klienta przez pracownika Urzędu Gminy	2	2
13	Skarga na postępowanie Burmistrza Pieniężna w sprawie sprzedaży z zasobów nieruchomości gminnych gminy lokalu oraz rozliczenia nakładów poniesionych na remont tego lokalu	1	1
14	Skarga na postępowanie Burmistrza Nowego Stawu w sprawie zasypiania części rowu	1	11
15	Skarga na postępowanie Wójta Gminy Braniewo w sprawie wadliwego działania studzienek kanalizacyjnych	1	
VI.	Wydział Polityki Społecznej		6
1.	Skarga dotycząca opieszałości organu właściwości do podejmowania działań wobec dłużnika alimentacyjnego	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1

2.	Skarga dotycząca wypłaty zasiłku rodzinnego i dodatków do zasiłku rodzinnego	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
3.	Skarga dotycząca niewłaściwego zachowania i postawy pracowników ośrodka pomocy społecznej	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
4.	Skarga dotycząca nieprawidłowości w działalności wydziału świadczeń rodzinnych urzędu miasta	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Delegatura W-MUW w Elblągu)	1
5.	Skarga dotycząca działalności osoby tworzącej nowy śds i przejmowania uczestników warsztatu terapii zajęciowej	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
6.	Skarga dotycząca nieprawidłowości w organizacji turnusu rehabilitacyjnego	Oddział Ochrony Dziedzictwa Narodowego i Rehabilitacji (Olsztyn)	1
VII.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców		12
1.	Sprawy meldunkowe	-	8
2.	Skarga dotycząca pracownika referatu do spraw dowodów osobistych	-	1
3.	Skargi dotyczące Kierowników USC	-	2
4.	Skarga dotyczyła pracownika Oddziału legalizacji Pobytu Cudzoziemców	-	1
VIII	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego		1
1.	Skarga na pracowników Zakładu Budżetowego	-	1
IX.	Wydział Finansów i Budżetu		0
X.	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji		0
XI.	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi		0
XII	Pełnomocnik Wojewody ds. Ochrony Informacji Niejawnych		0
	Biuro Wojewody		14
1.	Skarga na Warmińsko-Mazurskiego Kuratora Oświaty	-	1
2.	Skarga dotycząca działań podjętych w sprawie prac budowlanych w otoczeniu zabytków w Pasymiu	-	1
3.	Skargi na działalność Wójta i Burmistrza	-	2
4.	Skarga na Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków w Olsztynie	-	5
5.	Wniosek o remont drogi	-	1
6.	Skarga na pracownika Państwowej Straży Rybackiej	-	1
7.	Wnioski o przyznanie mieszkania	-	2
8.	Skarga na Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego	-	1

Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków w 2010 r.

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	W tym przez kierownictwo jednostek organizacyjnych*
I.	II.	III.	IV.
1.	Wydział Prawny i Nadzoru	0	-
2.	Wydział Kontroli i Audytu	0	-
3.	Wydział Organizacyjno-Administracyjny	1	-
4.	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa	61	44
5.	Wydział Polityki Społecznej	7	4
6.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	1	1
7.	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	0	-
8.	Wydział Finansów i Budżetu	0	-
9.	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	0	-
10.	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	0	-
11.	Pełnomocnik Wojewody ds. Ochrony Informacji Niejawnych	0	-
12.	Biuro Wojewody	28	-
13.	Razem	97	49

*W tym załatwione interwencje telefoniczne – interesanci pouczeni, gdzie winni się zwrócić w przedmiotowej sprawie lub sporządzona notatka służbowa i sprawa przesłana do organu właściwego.