

SPRAWOZDANIE 2009

SKARGI I WNIOSKI

BW.I.
0557
Analizę
sprawozdanie
wyk. Inspektor wojewódzki
Edyta Dorota Gadomska

Analiza przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2009 r. rozpatrzonych przez Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki łącznie z delegaturami zamiejscowymi oraz jednostki podporządkowane Wojewodzie.

Informacja zawiera omówienie wpływu, problematyki i sposobu rozpatrzenia skarg, wniosków, petycji i listów nadesłanych przez obywateli do Wojewody Warmińsko-Mazurskiego i Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2009 r.

Analiza została opracowana w oparciu o sprawozdania złożone przez poszczególne wydziały oraz dokumentację będącą w zasobach Oddziału Interwencji i Spraw Organizacyjnych tut. Urzędu.

W 2009 r. do Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego łącznie z delegaturami zamiejscowymi wpłynęło 259 skarg i wniosków (w porównaniu do 2008 roku o 8 spraw mniej). We własnym zakresie załatwiono 87, przekazano do rozpatrzenia według właściwości 178.

Łączna ilość spraw rozpatrzonych przez Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie wraz z Delegaturami zamiejscowymi (265) różni się od ilości skarg i wniosków zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków (259), ponieważ są skargi, które zawierają więcej niż jeden zarzut, zatem rozpatrywane są przez dwa, a niejednokrotnie i przez trzy wydziały oraz dodatkowo przesłane według właściwości.

Część nadesłanej korespondencji to listy o charakterze ogólnym, które dotyczyły spraw społecznych i gospodarczych. 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.

Głównym źródłem skarg było niezadowolenie 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. Znaczną część skarg stanowiła problematyka zanieczyszczenia środowiska oraz nierealizowania zadań własnych gminy w postaci ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej. Pozostałe skargi dotyczyły 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.

Wyjaśnianiem podnoszonych w nich zarzutów zajmowały się poszczególne wydziały merytoryczne tut. Urzędu i jego Oddziały w Elblągu i Ełku oraz Oddział Interwencji i Spraw Organizacyjnych. W zależności od treści Wydziały rozpatrywały je merytorycznie bądź przekazywały do rozpatrzenia według właściwości.

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 były wnikliwie i szczegółowo wyjaśniane. Przeprowadzone postępowania wyjaśniające przez Wydział Organizacyjno-Administracyjny nie potwierdziły stawianych zarzutów w 12 skargach z 16 wniesionych. Do jednostek podporządkowanych Wojewodzie wpłynęły 4 skargi.

Skargi i wnioski w większości były przyjmowane w formie listownej, a interesanci rządziej zgłaszali się bezpośrednio do urzędu. Bezpośrednio w sprawach skarg i wniosków przyjęto 64 interesantów, którym udzielono stosownych wyjaśnień, porad i informacji. Pracownicy tut. Urzędu przyjęli również kilkadziesiąt skarg i opinii telefonicznych od obywateli, dotyczących spraw indywidualnych, lokalnych bądź o charakterze ogólnym. Wszystkie sprawy załatwiano 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.

Rozpatrzenie wszystkich skarg i wniosków poprzedzone było uprzednim zbadaniem i wyjaśnieniem spraw. Skarżącym i wnioskującym udzielano odpowiedzi wraz z uzasadnieniem faktycznym oraz prawnym.

**Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2009 r.
(Załącznik nr 1b)**

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	29	7	22	19	3	-	0
2.	Wydział Kontroli i Audytu	-	-	-	-	-	-	-
3.	Wydział Organizacyjno-Administracyjny	16	5	11	3	8	0	0****
4.	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa	80	53	27	9	12	34	2*
5.	Wydział Polityki Społecznej	60	51	9	2	7	0	12***
6.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	15	2	13	3	8	2	1**
7.	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	1	1	-	-	-	1	-
8.	Wydział Finansów i Budżetu	1	-	1	1	-	-	-
9.	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji	-	-	-	-	-	-	-
10.	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi	-	-	-	-	-	-	-
11.	Pełnomocnik Wojewody ds. Ochrony Informacji Niejawnych	-	-	-	-	-	-	-
12.	Biuro Wojewody	63	59	4	-	2	2	-
13.	Razem	265	178	87	37	40	39	15

* Wydział IGR - 2 skargi ujęte w rubryce 4 przekazano według właściwości z przekroczeniem 7-dniowego terminu na ich przekazanie (sposób załatwienia nie zgadza się ilościowo z rubryką 5, ponieważ wydział zliczył skargi ogółem, a nie załatwione we własnym zakresie);

** Wydział SO -1 skarga nie została załatwiona w terminie przez opóźnienie w załatwieniu skargi wynikło z prowadzonego postępowania wyjaśniającego. Skarga wpłynęła do wydziału w dniu 27 lutego 2009 r. natomiast ostatnie niezbędne wyjaśnienia uzyskane zostały podczas rozmowy telefonicznej w dniu 30 marca 2009 roku;

***Wydział PS -1 skarga termin rozpatrzenia skargi został przekroczony z uwagą na złożoność sprawy oraz konieczność zebrania do analizy wielu dowodów, których dysponentem jest jednostka zewnętrzna, 11-skarg przekazywanych wg właściwości przesłano po upływie terminu 7 dni, przyczyną uchybień terminowości był wewnętrzny obieg dokumentów w urzędzie;

****Wydział Organizacyjno-Administracyjny rozpatrzył 16- skarg na pracowników WMUW+ 60 skarg

załatwionych w okresie od stycznia do lipca 2009 r. (po czym skargi i wnioski przeszły z OA do BW)

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2009r. według problematyki (Załącznik nr 2b)

Lp	Problematyka	Wydziały Urzędu Wojewódzkiego, Jednostki podporządkowane	Razem
1	2	3	4
I.	Wydział Prawny i Nadzoru		22
1.	skargi dotyczące zadań i działalności organów jednostek samorządu terytorialnego	-	22
II.	Wydział Kontroli i Audytu		0
III.	Wydział Organizacyjno-Administracyjny		11
1.	skarga wewnętrzna dotyczyła organizacji pracy	SO	1
2.	niezadowolenie z rozstrzygnięcia postępowania lub wniosku	IGR, PS, SO, PN	8
3.	brak znajomości przepisów prawnych	IGR, OA,	2
4.	działalność zespołu ratownictwa medycznego	-	0
5.	działalność zakładu opieki zdrowotnej	-	0
6.	niezgodne z prawem funkcjonowanie poradni lekarskiej	-	0
IV.	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa		27
1.	W sprawie braku realizacji ustaleń miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	wielosobowe stanowisko pracy ds. gospodarki przestrzennej	1
2.	postępowanie pracowników jednostek samorządu.	samodzielne wielosobowe stanowisko pracy ds. komunikacji i infrastruktury	13
3.	skarga na pozostawienie bez rozpoznania wniosku o wydanie pozwolenia na budowę	Oddział Infrastruktury i Geodezji w Delegaturze w Elblągu	1
4.	administracji architektoniczno-budowlanej	Oddział Infrastruktury i Geodezji w Delegaturze w Elblągu	1
5.	bezczyność organu	Oddział Infrastruktury i Geodezji w Delegaturze w Elblągu	1
6.	na działalność organu samorządowego	Oddział Infrastruktury i Geodezji w Delegaturze w Elblągu	1
7.	na zadania i działalność organów jednostek samorządu terytorialnego	Oddział gospodarki nieruchomościami	1
8.	prowadzone przez Starostę postępowanie uwłaszczeniowe w trybie art. 118 ustawy z dnia 20.12.1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników	Oddział gospodarki nieruchomościami	1

9.	na niezafatwienie w terminie sprawy ustalenia odszkodowania	Oddział gospodarki nieruchomościami	2
10.	na działalność powiatowych organów administracji geodezyjnej i kartograficznej.	Oddział geodezji i kartografii	2
11.	w zakresie geodezji i kartografii	Oddział geodezji i kartografii	3
V.	Wydział Polityki Społecznej		9
1.	świadczenia rodzinne	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn i Ełk)	3
2.	działalność ośrodków pomocy	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Elbląg)	1
3.	działalność domu pomocy społecznej	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
4.	działalność domu opieki	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
5.	działalność domu opieki	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
6.	bezczynność organu	Oddział Zabezpieczenia Społecznego (Olsztyn)	1
7.	działalności powiatowego urzędu pracy	Oddział Pracy (Olsztyn)	1
VI.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców		15
1.	sprawy meldunkowe	-	8
2.	sprawy dotyczące wydania dowodu osobistego		3
3.	sprawy rejestracji stanu cywilnego		1
4.	sprawy paszportowe		2
5.	sprawy cudzoziemców		1
VII.	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego		1
1.	skarga dotycząca zamknięcia drogi dojazdowej		1
VIII.	Wydział Finansów i Budżetu		1
1.	mandat kredytowany	FB Delegatura Elbląg	1
IX.	Wydział Instytucji Pośredniczącej w Certyfikacji		0
X.	Wydział Zarządzania Funduszami Europejskimi		0
XI.	Pełnomocnik Wojewody ds. Ochrony Informacji Niejawnych		0
XII.	Biuro Wojewody		4
1.	działalność kuratora oświaty		1
2.	działań podjętych w sprawie prac budowlanych		1
3.	działalność wicekuratora oświaty		1
4.	działalność specjalny ośrodek wsparcia		1

-Wydział Organizacyjno-Administracyjny rozpatrzył 16- skarg na pracowników WMUW+ 60 skarg załatwionych w okresie od stycznia do lipca 2009 r. (przejście skarg i wniosków z OA do BW)

Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków w 2009 r. (Załącznik nr 3 b)

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	2	-
4.	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa	43	-
5.	Wydział Polityki Społecznej	5	-
6.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0	-
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	13	-
13.	Razem	64	-

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

Załącznik nr 3B

Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków w 2009 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	2	-
4.	Wydział Infrastruktury, Geodezji i Rolnictwa	43	-
5.	Wydział Polityki Społecznej	5	-
6.	Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców	0	-
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	13	-
13.	Razem	64	-

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