

ANALIZA

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 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.

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 14⁰⁰ – 17⁰⁰. 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 8³⁰ – 15³⁰, we wtorki w godzinach 11⁰⁰ – 17³⁰ oraz w środy i piątki w godzinach 8³⁰ – 14³⁰.

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:

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

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