

ANALIZA
SKARG I WNIOSKÓW ROZPATRZONYCH W 2005 ROKU
W POMORSKIM URZĘDZIE WOJEWÓDZKIM W GDAŃSKU

I. Charakterystyka ilościowa załatwionych skarg i wniosków.

W 2005 roku w Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Gdańsku rozpatrzono ogółem 240 skarg i wniosków, z czego 27 w Delegaturze PUW w Słupsku. Poszczególne Wydziały Urzędu rozpatrzyły następujące ilości skarg i wniosków:

1. Gabinet Wojewody	- 0
2. Wydział Prawny i Nadzoru	- 104
3. Wydział Finansów i Budżetu	- 0
4. Wydział Rozwoju Regionalnego	- 44
5. Wydział Polityki Społecznej	- 30
6. Wydział Środowiska i Rolnictwa	- 19
7. Wydział Skarbu Państwa i Przekształceń Własnościowych	- 0
8. Wydział Spraw Obywatelskich i Migracji	- 3
9. Wydział Zarządzania Kryzysowego	- 1
10. Biuro Zarządzania Funduszami Europejskimi	- 1
11. Biuro Dyrektora Generalnego	- 38
12. Biuro do Spraw Ochrony Informacji Niejawnych	- 0

II. Zestawienie załatwionych skarg i wniosków, w rozbiciu na grupy problemowe ze szczegółową ich charakterystyką.

Tematyka skarg i wniosków rozpatrzonych przez poszczególne Wydziały wynika z zadań przezeń realizowanych.

Wydział Prawny i Nadzoru był adresatem skarg i wniosków dotyczących przede wszystkim spraw mieszkaniowych oraz działalności organów samorządu terytorialnego, w tym działalności urzędów miast i gmin związanej z gospodarką mieszkaniową. Do Wydziału wpłynęły 104 skargi z czego 77 przekazano do załatwienia według właściwości.

Do **Wydziału Rozwoju Regionalnego** wpłynęły łącznie 44 skargi, w tym:

- 14 skarg z zakresu architektury i budownictwa. Dotyczyły one postępowań prowadzonych przez organy administracji architektoniczno-budowlanej I i II instancji w sprawie pozwoleń na budowę obiektów ogólnobudowlanych, naruszania procedur sporządzania planów zagospodarowania przestrzennego miast i gmin. Ze wskazanego wyżej zakresu 11 skarg przekazano do załatwienia właściwym organom celem ustosunkowania się do zarzutów;
- 10 skarg z zakresu geodezji, kartografii i gospodarki nieruchomościami. Dotyczyły one praw własności oraz działalności organów administracji samorządowej. 7 skarg zostało przekazanych zgodnie z właściwością;
- 20 skarg z zakresu transportu, które dotyczyły utrzymania dróg oraz zarządzania ruchem na drogach publicznych, egzaminowania kandydatów na instruktorów, transportu drogowego, komunikacji pasażerskiej, egzaminowania kandydatów na kierowców oraz niezakończonych spraw przez organ samorządowy.

Do **Wydziału Polityki Społecznej** wpłynęło 30 skarg, które dotyczyły:

- spraw związanych z odmową przyznania bezrobotnym jednorazowo środków na rozpoczęcie działalności gospodarczej, bezczynności organu zatrudnienia I instancji, niewłaściwej obsługi bezrobotnych przez pracowników Powiatowego Urzędu Pracy (PUP), prawa do zasiłku dla bezrobotnych, przyznania statusu bezrobotnego, szkolenia bezrobotnych, skierowania bezrobotnego na staż, zwrotu bezrobotnemu kosztów dojazdu do miejsca pracy, odbywania stażu, przygotowania zawodowego w miejscu pracy w wyniku skierowania przez PUP;
- niezgodnego z przepisami postępowania pracownika socjalnego wobec klienta ubiegającego się o pomoc społeczną, nieprzyznania świadczeń w ramach ustawy

o świadczeniach rodzinnych przez Ośrodek Pomocy Społecznej (OPS), niezadowolenie klientów z wysokości przyznawanych świadczeń pieniężnych przez OPS, przekroczenia terminów wskazanych w Kodeksie postępowania administracyjnego przy rozpatrywaniu spraw przez OPS, beczynności organu samorządu terytorialnego w sprawach przyznania lokalu zastępczego osobie bezdomnej;

- opieszałości Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności przy rozpatrywaniu wniosku o przyznanie stopnia niepełnosprawności, nieprawidłowego postępowania lekarza przewodniczącego składu orzekającego w Powiatowym Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności, niezgodnego z przepisami działania dyrektora Domu Pomocy Społecznej, nieprawidłowych działań w realizowaniu programów turnusów rehabilitacyjnych.

Do **Wydziału Środowiska i Rolnictwa** wpłynęło 19 skarg, z których 9 przekazano według właściwości, a 10 rozpatrzono we własnym zakresie. Treścią skarg były najczęściej rozstrzygnięcia organów samorządowych gmin i powiatów lub brak takich rozstrzygnięć w zakresie: melioracji, pozwoleń wodno-prawnych i decyzji o warunkach zabudowy. W większości były to sprawy indywidualne.

Do **Biura Dyrektora Generalnego** – Oddziału Zarządzania, który od września 2005 r. prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków wpłynęło łącznie 76 skarg. 33 przekazano według właściwości, na 5 – dotyczących zagadnień prawno-organizacyjnych - udzielono odpowiedzi skarżącym, 38 skarg i wniosków przekazano wydziałom merytorycznym PUW. Przekazane skargi i wnioski zostały uwzględnione w statystyce poszczególnych Wydziałów.

Do **Wydziału Spraw Obywatelskich i Migracji** wpłynęła 1 skarga i 2 wnioski. Skarga dotyczyła pobrania podwyższonej opłaty paszportowej na wydanie nowego paszportu. Rozpatrzono ją na korzyść skarżącego. W sprawie wniosku dot. wydania wiz emigracyjnych oraz dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy –

wskazano instytucję, do której należało się zwrócić z taką sprawą. Drugi wniosek ze względu na jego charakter pozostawiono bez rozpatrzenia.

Do **Wydziału Zarządzania Kryzysowego** wpłynęła 1 skarga nie będąca w gestii Wydziału Zarządzania Kryzysowego. Skarga dot. wstrzymania nakazu natychmiastowej zapłaty zadłużenia mieszkania i została przekazana do załatwienia zgodnie z właściwością do Rady Miasta Gdańska.

Do **Biura Zarządzania Funduszami Europejskimi** wpłynęła 1 skarga dotycząca odmowy wypłaty środków z Unii Europejskiej przez Agencję Rozwoju Pomorza S.A.

III. Informacja o sposobie załatwiania skarg i wniosków.

Z ogólnej liczby 240 skarg i wniosków, we własnym zakresie załatwiono 74, a 166 przekazano do załatwienia według właściwości. Wśród skarg i wniosków załatwianych we własnym zakresie – w sposób pozytywny załatwiono 20, a w sposób negatywny 36. 18 skarg i wniosków załatwiono w inny sposób, który głównie polegał na wskazaniu organu właściwego do rozpatrzenia skargi lub udzieleniu skarżącemu informacji dot. sposobu załatwienia sprawy. Szczegółowe dane zawarte są w rozdziale II niniejszej analizy.

IV. Informacja o terminowości załatwiania skarg i wniosków i przyczyny przeterminowań.

237 skarg i wniosków załatwiono z zachowaniem terminów ustawowych. Uchybienia w zakresie terminowości – w odniesieniu do 2 skarg i wniosków - wynikały z konieczności uzyskania wyjaśnień od podmiotów, których one dotyczyły lub innych organów administracji publicznej. 1 skarga została rozpatrzona po terminie z winy pracownika.

V. Charakterystyka ilościowa i tematyczna przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

Poszczególne Wydziały PUW w sprawach skarg i wniosków przyjęły łącznie 358 klientów. Kierownictwo tych jednostek przyjęło 147 osób. Klienci przyjmowani byli w następujących Wydziałach:

1. Prawny i Nadzoru	- 54
2. Rozwoju Regionalnego	- 120
3. Polityki Społecznej	- 153
4. Środowiska i Rolnictwa	- 15
5. Spraw Obywatelskich i Migracji	- 14
6. Biuro Dyrektora Generalnego	- 2

Klienci zgłaszający skargi i wnioski osobiście w Wydziale Prawnym i Nadzoru podnosili najczęściej problemy mieszkaniowe oraz nieprawidłowości w działalności organów samorządu terytorialnego.

Skargi składane w Wydziale Rozwoju Regionalnego dotyczyły głównie działalności administracji architektoniczno-budowlanej, procedur związanych z uchwalaniem planów miejscowych, wydawaniem pozwoleń na budowę oraz interpretacji przepisów prawa.

Do Wydziału Polityki Społecznej klienci zgłaszali się w celu uzyskania pomocy społecznej, a także w sprawach dotyczących bezrobocia i działalności urzędów pracy.

VI. Informacja o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.

Najwięcej skarg wpłynęło do Wydziałów: Prawnego i Nadzoru, Rozwoju Regionalnego, Pomocy Społecznej oraz do Biura Dyrektora Generalnego. Po dokonaniu analizy tematyki wnoszonych skarg można je podzielić na dwie kategorie: skargi powstające na tle trudnych warunków życia i związanych z tym kłopotów finansowych obywateli oraz skargi dotyczące spornych kwestii związanych z działaniem bądź beczynnością organów samorządu terytorialnego.

Źródłem powstawania skarg są również niejasne dla wielu osób przepisy prawne oraz dokonywane częste zmiany legislacyjne. Problem ten dotyczy nie tylko klientów Urzędu ale również organów rozpatrujących sprawy, które często na skutek błędnych interpretacji prawa podejmują nieprawidłowe decyzje.

Zał. Nr 1b**Zestawienie sposobu załatwiania skarg i wniosków w 2005 r.**

L.p.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	W tym		Pozytywny	Negatywny	Inny	
			Przekazano według właściwości	Załatwiono we własnym zakresie				
1.	Urząd Wojewódzki (łącznie z Delegaturą w Słupsku)	240	166	74	20	36	18	3
2.	Jednostki podporządkowane*	0	0	0	0	0	0	0
	Razem	240	166	74	20	36	18	3

*) bez jednostek, dla których Wojewoda jest organem założycielskim i bez jednostek administracji zespolonej

**Zestawienie
skarg i wniosków załatwionych w 2005 r. (z rubryki 5 załącznika Nr 1b)
według problematyki**

Lp.	Problematyka	Pomorski Urząd Wojewódzki	Jednostki podporządkowane*	Razem
1.	Prawno-organizacyjna	30	0	30
2.	Architektura i budownictwo	4	0	4
3.	Geodezja, kartografia i gospodarka nieruchomościami	3	0	3
4.	Transport	4	0	4
5.	Polityka Społeczna	20	0	20
6.	Środowisko i Rolnictwo	10	0	10
7.	Sprawy obywatelskie i migracja	3	0	3
8.	Fundusze europejskie	1	0	1

*) bez jednostek, dla których Wojewoda jest organem założycielskim i bez jednostek administracji zespolonej

**Zestawienie przyjęć interesantów
w ramach skarg i wniosków w 2005 r.**

Lp.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		Ogółem	W tym przez kierownictwo jednostek organizacyjnych
1.	Urząd Wojewódzki (Delegatura w Słupsku)	358	147
2.	Jednostki podporządkowane*	0	0
	Razem	358	147

*) bez jednostek, dla których Wojewoda jest organem założycielskim i bez jednostek administracji zespolonej