

w/z WOJEWODY ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

Akceptuje:

Piotr Żołądek

... WICEWOJEWODA ŚWIĘTOKRZYSKI

Kielce, 28.01.2010 r.

ANALIZA

sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa świętokrzyskiego oraz wojewódzkiej administracji zespolonej i niezespolonej w 2009 r.

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej w art. 63 daje każdemu obywatelowi prawo składania skarg, wniosków i petycji w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych. Tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy powszechnie obowiązujące w tym zakresie tj. Kodeks postępowania administracyjnego i rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Działając na podstawie przepisów art. 258 § 1 pkt 5 oraz art. 259 Kodeksu postępowania administracyjnego przedmiotowej analizy skarg i wniosków dokonano w Wydziale Prawnym, Nadzoru i Kontroli Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach na podstawie nadesłanych sprawozdań przez jednostki samorządu terytorialnego województwa świętokrzyskiego oraz organy wojewódzkiej rządowej administracji zespolonej i niezespolonej.

I. Skargi i wnioski rozpatrzone i załatwione przez organy wykonawcze samorządu terytorialnego w 2009 roku.

1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2009 roku do podmiotów objętych niniejszą analizą łącznie wpłynęło 697 skarg i wniosków. Dla porównania w 2008 roku łącznie wpłynęło 472 skarg i wniosków, tj o 225 skarg mniej niż w 2009r.

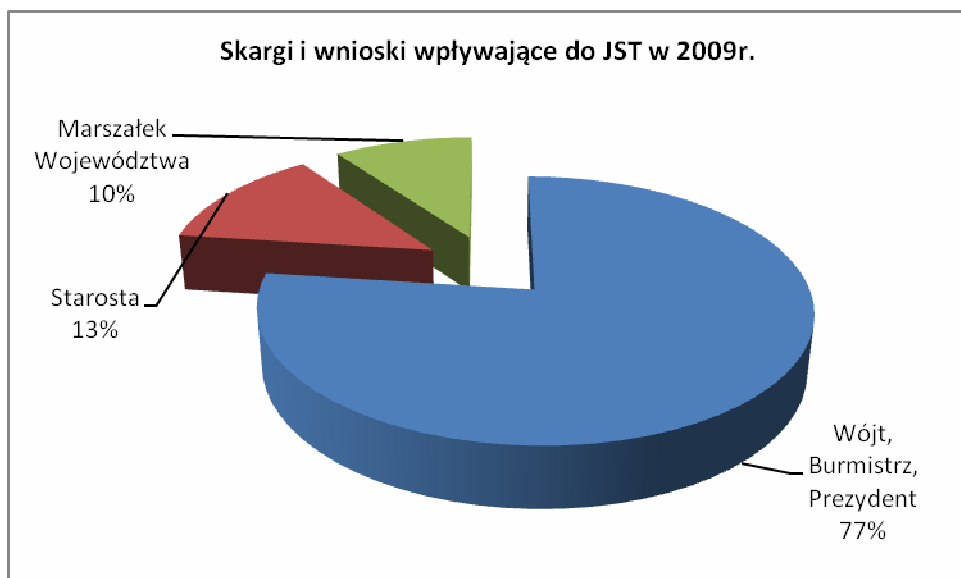
W rozbiciu na poszczególne szczeble samorządu terytorialnego, ilość skarg i wniosków w 2009 r. przedstawia poniższe zestawienie tabelaryczne.

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetermino- wano
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	(ogólnie z rubryk 4 i 5)
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Wójt, Burmistrz Prezydent Miasta	537	38	499	264	100	135	9
3.	Starosta	91	31	60	11	43	6	1
4.	Marszałek Województwa	69	57	12	4	4	4	0
	OGÓŁEM	697	126	571	279	147	145	10

Tabela nr 1. Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków przez jednostki samorządu terytorialnego w 2009 r.

W poszczególnych grupach jednostek wpływ skarg i wniosków przedstawia się następująco:

- do wójtów, burmistrzów, prezydentów miast wpłynęło łącznie 537 skarg i wniosków,
- do starostów wpłynęło 91 skarg i wniosków,
- do Marszałka Województwa wpłynęło 69 skarg i wniosków.



Wykres nr 1. Skargi i wnioski wpływające do JST w 2009 roku

Z rozpatrzonych przez jednostki samorządu terytorialnego 697 skarg i wniosków przekazano - według właściwości - innym organom 126 skarg, co stanowiło 18% skarg i wniosków, pozostałe 571 spraw załatwiono we własnym zakresie. Dla porównania w 2008r. skargi i wnioski przekazane według właściwości innym organom stanowiły 40,5%.



Wykres nr 2. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych przez JST w 2009 roku

Spośród 537 skarg i wniosków, które wpłynęły do wójtów, burmistrzów, prezydentów miast - 38 spraw przekazano według właściwości, pozostałe załatwiono we własnym zakresie. Spośród skarg rozpatrzonych przez starostów 31 spraw przekazano według właściwości, a 60 rozpatrzono we własnym zakresie. Marszałek Województwa Świętokrzyskiego załatwił we własnym zakresie 12 skarg, a pozostałe 57 spraw przekazał do rozpatrzenia innym organom.

1. Sposób i terminowość załatwiania i terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.

Sposób załatwienia skarg we własnym zakresie przez jednostki samorządu terytorialnego przedstawia się następująco:

Ogólnie z 571 skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie przez JST - 147 skarg załatwiono negatywnie, 279 pozytywnie, a 145 załatwiono w inny sposób. W 2008r. dane w tym zakresie prezentowały się następująco: 58% negatywnie, 28% pozytywnie, 14% w inny sposób. Zatem, aż o 21 % wzrosła ilość skarg, w których zarzuty potwierdziły się (skargi uzasadnione).

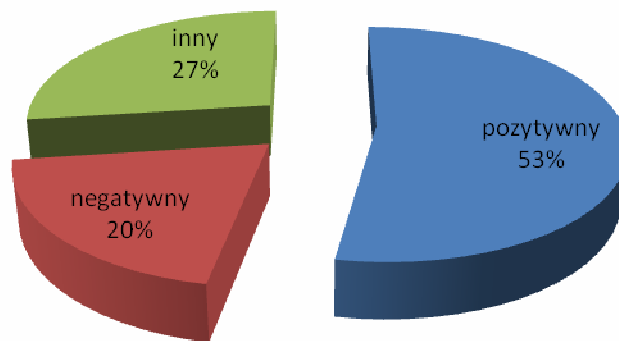


Wykres nr 3. Sposób załatwienia skarg i wniosków przez JST w 2009 roku.

Sposób załatwienia 571 skarg i wniosków rozpatrzonych we własnym zakresie przez poszczególne jednostki samorządu terytorialnego przedstawia się następująco:

- Wójt, burmistrz, prezydent miasta - ze 499 skarg i wniosków we własnym zakresie załatwiono:
 - pozytywnie – 264
 - negatywnie – 100
 - w inny sposób – 135

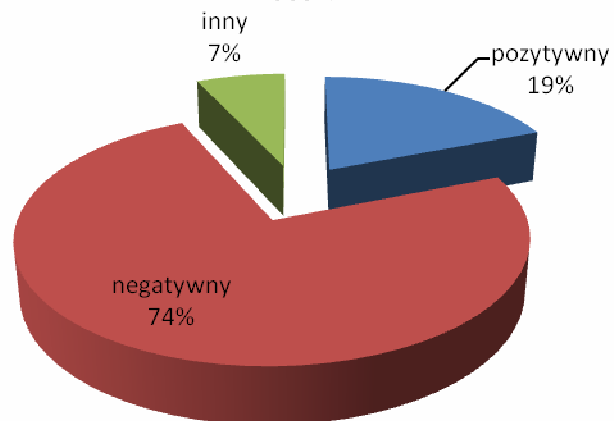
**Sposób załatwienia skarg i wniosków przez wójtów,
burmistrzów, prezydentów w 2009r.**



Wykres nr 4. Sposób załatwienia skarg i wniosków przez wójtów, burmistrzów, prezydentów w 2009 roku

- Starosta – spośród 60 skarg i wniosków we własnym zakresie załatwiono:
 - pozytywnie – 11
 - negatywnie – 43
 - inny sposób – 6

**Sposób załatwienia skarg i wniosków przez starostów w
2009r.**

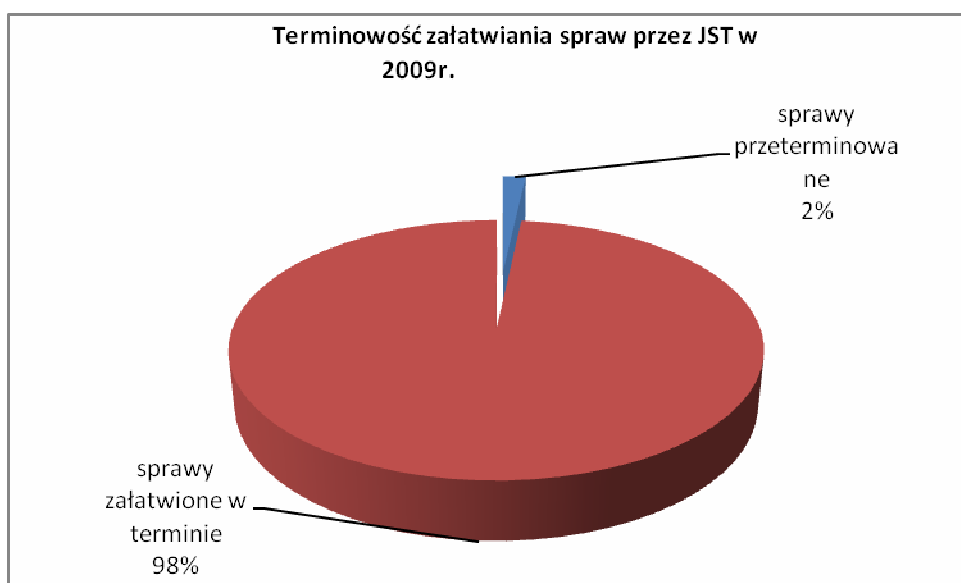


Wykres nr 5. Sposób załatwienia skarg i wniosków przez starostów w 2009 roku

- Marszałek Województwa Świętokrzyskiego - z 12 skarg i wniosków we własnym zakresie załatwiono:
 - pozytywnie – 4
 - negatywnie – 4
 - inny sposób – 4.

Zgodnie z postanowieniami art. 237 i art. 244 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Analiza sprawozdań wykazała, że w 2009 roku spośród 537 skarg i wniosków, które wpłynęły do wójtów, burmistrzów, prezydentów miast przeterminowano łącznie 9 spraw. Spośród 91 skarg, które wpłynęły do starostów z przeterminowano 1 sprawę. W przypadku skarg wpływających do Marszałka Województwa Świętokrzyskiego wszystkie załatwiono w ustawowym terminie.

W 2009 roku z naruszeniem terminu rozpatrzono łącznie 10 spraw, co stanowi 2% wszystkich skarg i wniosków załatwionych przez jednostki samorządu terytorialnego w okresie objętym niniejszą analizą. Porównując do roku 2008, w 2009r. ilość przeterminowanych spraw zmniejszyła się o 2%.



Wykres Nr 6. Terminowość załatwiania skarg i wniosków przez JST w 2009 roku

Naruszenie terminów załatwiania skarg i wniosków wynikało z głównie problemów w zebraniu stosownej dokumentacji oraz skomplikowanego charakteru sprawy.

2. Problematyka skarg i wniosków wniesionych do wójtów, burmistrzów, prezydentów w 2009 roku

1) Skargi wniesione do wójtów, burmistrzów, prezydentów miast dotyczyły następujących spraw:

- działalność gminy w zakresie infrastruktury technicznej (utrzymanie, remont, budowa dróg)
- realizacja inwestycji w zakresie budowy kanalizacji i wodociągów
- odśnieżanie dróg

- funkcjonowanie jednostek podległych gminie
- nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników jednostek podległych gminie
- nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników urzędów gmin i miast
- bezczynność organu
- terminowość załatwiania spraw
- sprawy z zakresu świadczeń społecznych (zasiłki rodzinne i zapomogi)

2) Skargi wniesione do starostów obejmowały poniższe zagadnienia:

- działalność urzędów
- działalność zakładów opieki zdrowotnej
- sprawy z zakresu geodezji i gospodarki gruntami
- sprawy z zakresu prawa budowlanego
- działalność na powiatowych inspektorów nadzoru budowlanego.

3) Skargi wniesione do Marszałka Województwa dotyczyły:

- działalności organów administracji samorządowej stopnia podstawowego
- postępowania wodno-prawnego
- infrastruktury drogowej
- budowy kanalizacji, zaopatrzenia w wodę
- likwidacji szkół.

I. Skargi i wnioski rozpatrzone i załatwione przez organy stanowiące gmin i powiatów oraz Sejmik Województwa Świętokrzyskiego w 2009 roku.

1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2009 roku do organów stanowiących gmin, powiatów oraz Sejmiku Województwa łącznie wpłynęło 223 skarg i wniosków, tj. o 39 skarg więcej niż w roku poprzednim (w 2008r. odnotowano 184 skargi i wnioski).

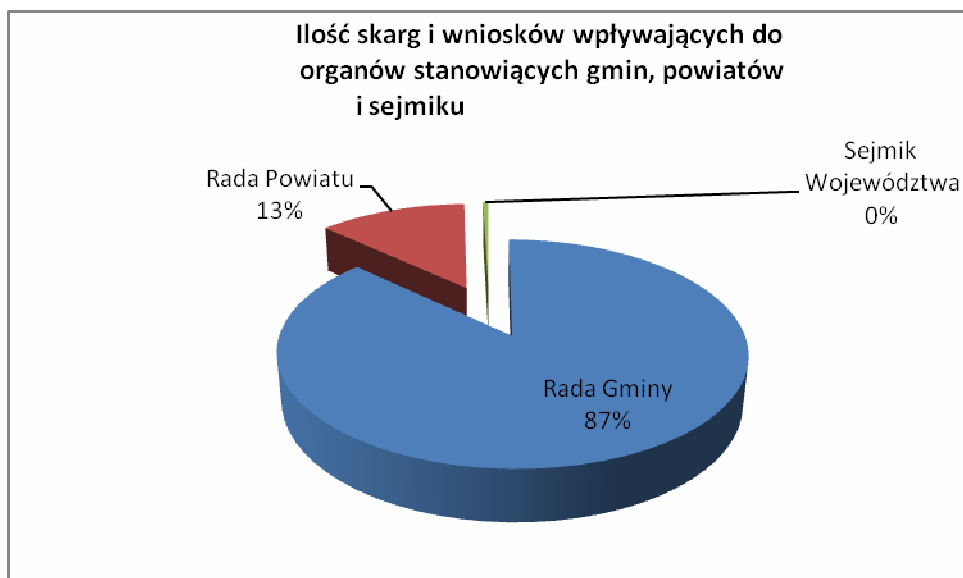
W rozbiciu na poszczególne jednostki samorządu terytorialnego ilość skarg i wniosków w 2009r. przedstawia poniższe zestawienie tabelaryczne.

L p.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetermino- wano
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatyw- ny	inny	(ogólnie z rubryk 4 i 5)
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Rada Gminy Rada Miejska	194	30	164	43	79	42	17
2.	Rada Powiatu	28	8	20	2	16	2	9
3.	Sejmik Woj. Świętokrzyskiego	1	0	1	0	0	1	1
	OGÓŁEM	223	38	185	45	95	45	27

Tabela nr 2 Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków przez organy stanowiące gmin i powiatów w 2009 roku.

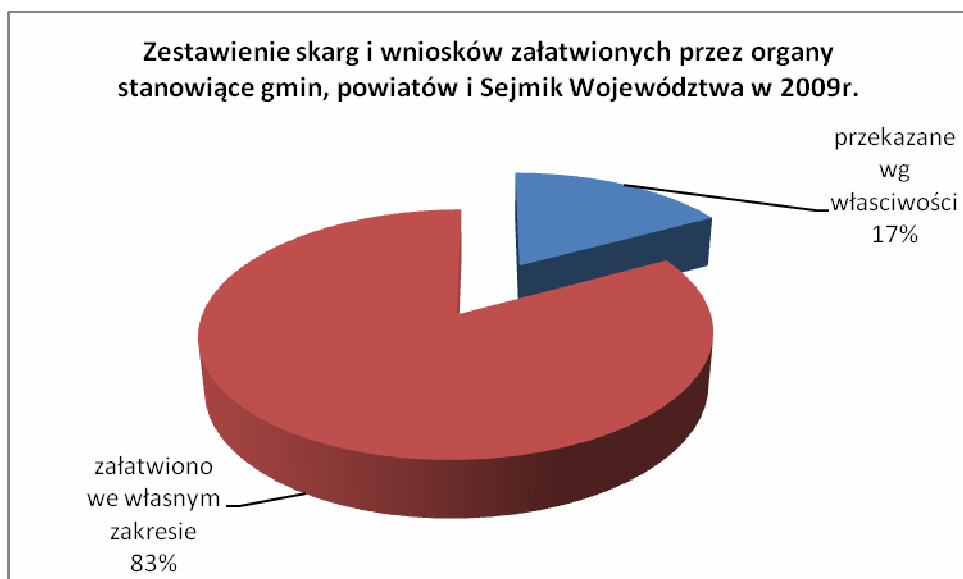
W poszczególnych grupach jednostek wpływ skarg i wniosków przedstawia się następująco:

- do rad gmin i miast wpłynęły łącznie 194 skargi i wnioski,
- do rad powiatów wpłynęło 28 skarg i wniosków,
- do Sejmiku Województwa wpłynęła 1 skarga.



Wykres nr 7. Ilość skarg i wniosków wpływając do organów stanowiących gmin, powiatów i Sejmiku Województwa w 2009 roku

Z rozpatrzonych 223 skarg i wniosków przekazano - według właściwości - innym organom 38 skarg, pozostałe 185 spraw załatwiono we własnym zakresie.



Wykres nr 8. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych przez organy stanowiące w 2009 roku

Spośród 194 skarg i wniosków, które wpłynęły do organów stanowiących gmin- 30 spraw przekazano według właściwości, pozostałe załatwiono we własnym zakresie.

Spośród skarg rozpatrzonych przez organy stanowiące powiatów 8 spraw przekazano według właściwości, a 20 rozpatrzono we własnym zakresie.

Sejmik Województwa Świętokrzyskiego załatwił we własnym zakresie 1 skargę.

2. Sposób i terminowość załatwiania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Sposób załatwienia skarg we własnym zakresie przez organy stanowiące gmin i powiatów oraz Sejmik Województwa przedstawia się następująco:

Ogólnie ze 185 skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie - 95 skarg załatwiono negatywnie, 45 pozytywnie, a pozostałe 45 załatwiono w inny sposób.



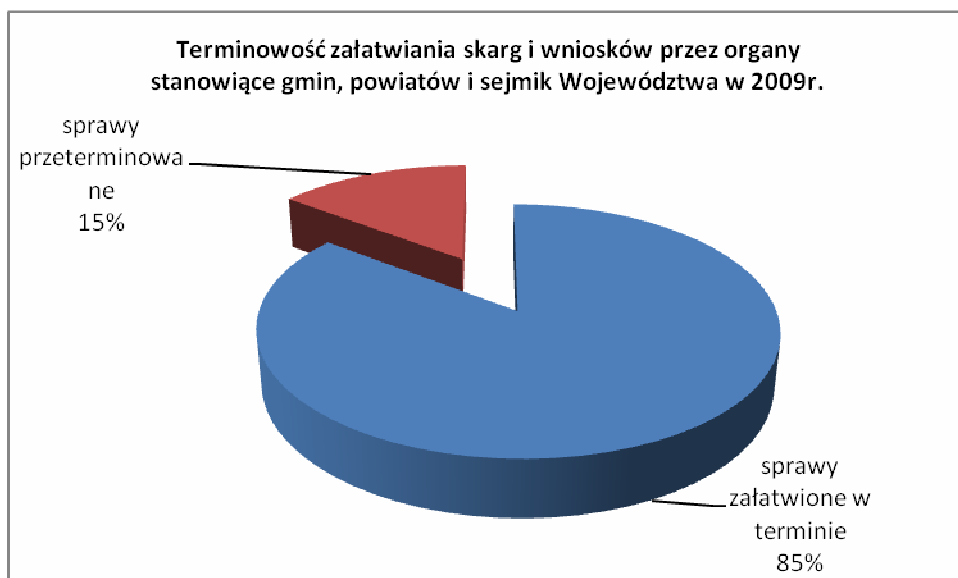
Wykres nr 9. Sposób załatwienia skarg i wniosków przez organy stanowiące w 2009 roku.

Sposób załatwienia 185 skarg i wniosków rozpatrzonych we własnym zakresie przez poszczególne organy stanowiące przedstawia się następująco:

- Rada Gminy, Rada Miejska - ze 164 skarg i wniosków we własnym zakresie załatwiono:
 - pozytywnie – 43
 - negatywnie – 79
 - w inny sposób – 42
- Rada Powiatu – z 20 skarg i wniosków we własnym zakresie załatwiono:
 - pozytywnie – 2
 - negatywnie – 16
 - w inny sposób – 2

Skargę rozpatrywaną we własnym zakresie przez Sejmik Województwa Świętokrzyskiego załatwiono w inny sposób.

W 2009 roku z naruszeniem terminu rozpatrzono łącznie 27 spraw rozpatrywanych przez organy stanowiące gmin, powiatów i Sejmik Województwa, co stanowi 15% wszystkich skarg i wniosków załatwionych w okresie objętym niniejszą analizą. Odsetek przeterminowanych spraw w 2009 r. wzrósł z 2% w 2008r. do 15% w 2009r.



Wykres Nr 10. Terminowość załatwiania skarg i wniosków przez organy stanowiące gmin, powiatów i Sejmik Województwa w 2009 roku.

Przeprowadzona analiza wykazała, iż naruszenie terminów załatwiania skarg i wniosków wynikało głównie z wyznaczonych terminów sesji rad gmin i powiatów oraz pracy komisyjnych zespołów radnych.

3. Problematyka skarg i wniosków wniesionych do organów stanowiących rad miast i gmin oraz powiatów w 2009 roku.

1. Skargi wniesione do rad miast i gmin dotyczyły następujących spraw:
 - nieprawidłowego wykonywania obowiązków przez wójta, burmistrza, prezydenta miasta
 - uchwał podjętych przez organ stanowiący gminy
 - wydania decyzji w sprawie ustalenia warunków zabudowy
2. Skargi wniesione do rad powiatów w 2009 roku dotyczyły następujących spraw:
 - Działalność i bezczynność starosty
 - działalności powiatowego inspektoratu nadzoru budowlanego
 - z zakresu prawa budowlanego
 - z zakresu pomocy społecznej

3. Skarga wniesiona do Sejmiku Województwa:

- dot. sporu pomiędzy Zarządem Melioracji i Urządzeń Wodnych w Kielcach a Zarządem Dróg Powiatowych w Staszowie.

II. Skargi i wnioski rozpatrzone i załatwione przez organy wojewódzkiej administracji niezespółonej województwa świętokrzyskiego w 2009 roku.

1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2009 roku do organów wojewódzkiej administracji niezespółonej łącznie wpłynęło 89 skarg i wniosków, tj o 9 mniej niż w roku poprzednim.

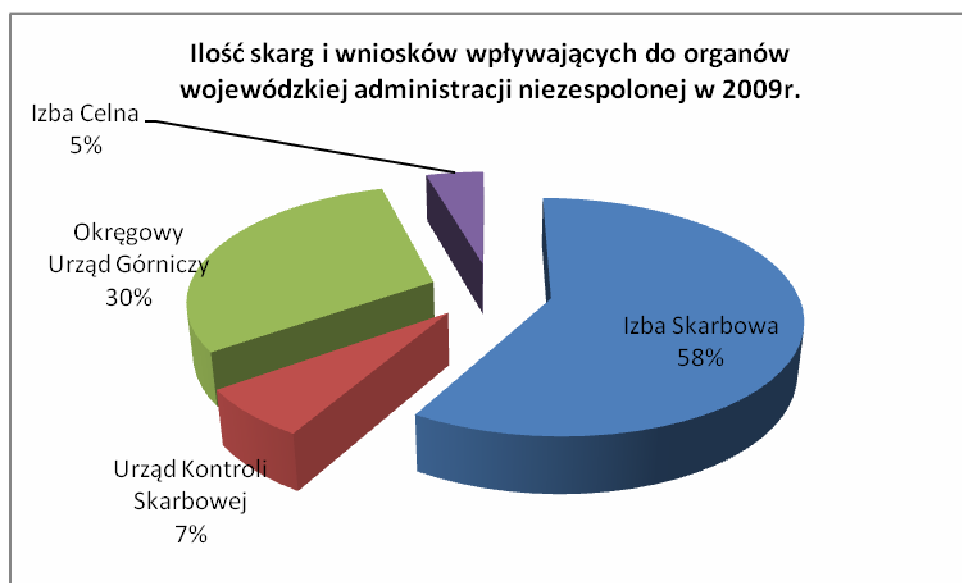
W rozbiciu na poszczególne jednostki ilość skarg i wniosków w 2009r. przedstawia poniższe zestawienie tabelaryczne

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetermino- wano
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatyw- ny	inny	(ogólnie z rubryk 4 i 5)
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Izba Skarbowa w Kielcach	52	4	48	7	36	5	0
2.	Urząd Kontroli Skarbowej w Kielcach	6	1	5	0	5	0	0
3.	Okręgowy Urząd Górnicy w Kielcach	27	5	22	8	10	4	4
4.	Regionalna Dyrekcja Ochrony Środowiska	0	0	0	0	0	0	0
5.	Izba Celna w Kielcach	4	0	4	0	4	0	0
6.	Urząd Statystyczny w Kielcach	0	0	0	0	0	0	0

7.	Placówka Straży Granicznej w Kielcach	0	0	0	0	0	0	0
8.	Wojewódzki Sztab Wojskowy w Kielcach	0	0	0	0	0	0	0
9.	Obwodowy Urząd Miar	0	0	0	0	0	0	0
	OGÓŁEM	89	10	79	15	55	9	4

Tabela nr 3. Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2009 r. przez organy wojewódzkiej administracji niezespólonej województwa świętokrzyskiego.

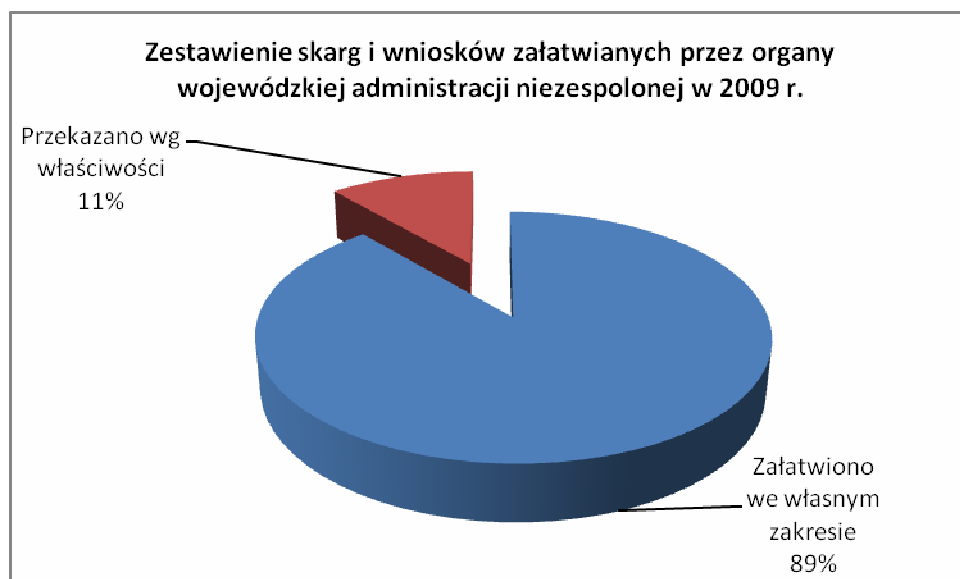
Spośród organów administracji niezespólonej województwa świętokrzyskiego najwięcej skarg i wniosków wpłynęło do Izby Skarbowej, tj. 58% ogółu rozpatrywanych spraw, do Okręgowego Urzędu Górniczego - 30% ogółu spraw i Urzędu Kontroli Skarbowej – 7%.



Wykres nr 11. Ilość skarg i wniosków wpływających do organów administracji niezespólonej w 2009 roku

Z rozpatrzonych przez organy administracji niezespólonej województwa świętokrzyskiego 89 skarg i wniosków, przekazano - według właściwości do rozpatrzenia innym organom 10 skarg, co stanowiło 11% ogółu skarg i wniosków wpływających do organów administracji niezespólonej, pozostałe 79 spraw - 89% załatwiono we własnym zakresie. Dla porównania w 2008r. przekazano wg właściwości 12% ogółu skarg i wniosków

wpływających do organów administracji niezespólonej, a 88% spraw rozpatrzono we własnym zakresie.



Wykres nr 12. Zestawienie skarg i wniosków załatwionych przez organy wojewódzkiej administracji niezespólonej w 2009 roku.

2. Sposób załatwienia i terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.

Sposób załatwienia skarg i wniosków rozpatrywanych we własnym zakresie przez organy administracji niezespólonej województwa świętokrzyskiego przedstawia się następująco:

Ogólnie z 79 skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie 15 skarg załatwiono pozytywnie, 55 negatywnie, a 9 załatwiono w inny sposób.



Wykres nr 13. Sposób załatwienia skarg i wniosków przez organy wojewódzkiej administracji niezespólonej w 2009 roku

Zgodnie z postanowieniami art. 237 i art. 244 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Analiza sprawozdań wykazała, że w 2009 roku spośród 89 skarg i wniosków, które wpłynęły organów wojewódzkiej administracji niezespólonej województwa świętokrzyskiego przeterminowano łącznie 4 sprawy, co stanowi 2% ogółu rozpatrywanych skarg i wniosków. Ilość przeterminowanych skarg wzrosła z 1% w 2008r. do 2% w 2009r.

3. Problematyka skarg i wniosków wniesionych do organów wojewódzkiej administracji niezespólonej w 2009 roku.

Problematyka skarg i wniosków najczęściej wnoszonych do poszczególnych organów administracji niezespólonej województwa świętokrzyskiego przedstawia się następująco:

skargi rozpatrywane przez Izbę Skarbową:

- niewłaściwe działania organów podatkowych – 27
- skargi na pracowników – 11
- nieterminowe załatwianie spraw – 3
- niewłaściwa organizacja pracy – 3
- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych – 3

Skargi rozpatrywane przez Okręgowy Urząd Górniczy:

- wydobywanie kopalin bez wymaganej koncesji – 6
- szkodliwy wpływ działalności zakładu górniczego na środowisko – 5

- naruszenie warunków koncesji na wydobywanie kopalin – 3
- naruszenie ustaleń planu ruchu zakładu górniczego – 3

Skargi rozpatrywane przez Urząd Kontroli Skarbowej

- ujawnienie tajemnicy skarbowej – 1
- przekroczenie przez kontrolującego uprawnień – 2
- niezgodne z przepisami przeprowadzenie dowodów – 1
- nieprzestrzeganie procedur - 1

Skargi rozpatrywane przez Izbę Celną

- nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach orzeczniczych – 2
- niewłaściwe działanie organów celnych – 2

III. Skargi i wnioski rozpatrzone i załatwione przez organy wojewódzkiej administracji zespolonej województwa świętokrzyskiego w 2009 roku.

1. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków.

W 2009 roku do podmiotów objętych niniejszą analizą łącznie wpłynęło 1149 skarg i wniosków, tj o 43 skargi mniej w porównaniu z rokiem 2008r.

W rozbiciu na poszczególne organy wojewódzkiej administracji zespolonej ilość skarg i wniosków w 2009r. przedstawia poniższe zestawienie tabelaryczne

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetermino- wano (ogólnie z rubryk 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatyw- ny	inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Komenda Wojewódzka Policji	608	21	587	53	508	26	5
2.	Woj. Inspektorat Jakości Handlowej Art. Rolno-Spożywczych	7*	7	1	1	0	0	0

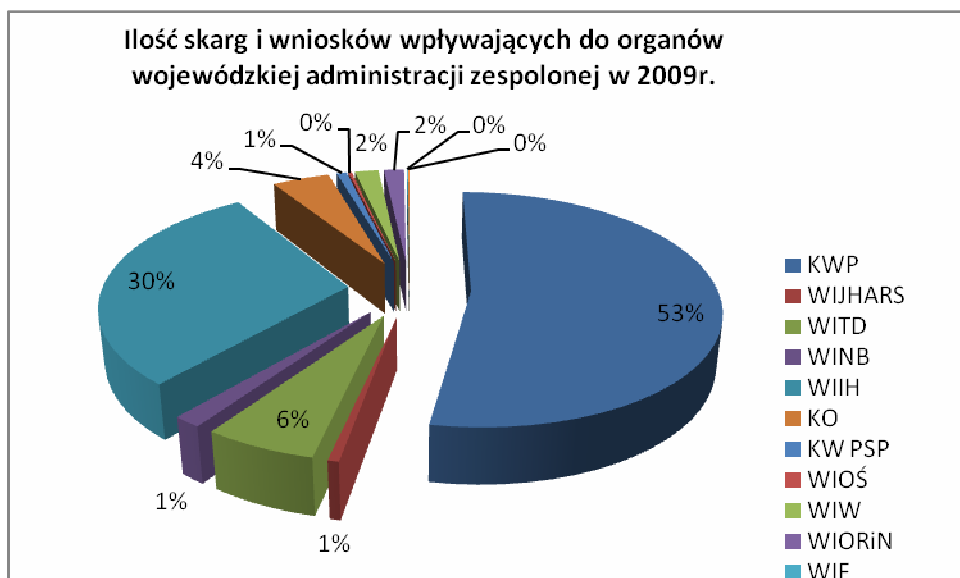
3.	Woj. Inspektorat Transportu Drogowego	71	1	70	21	45	4	0
4.	Woj. Inspektorat Nadzoru Budowlanego	18	0	18	1	17	0	1
5.	Woj. Inspektorat Inspekcji Handlowej	341	5	336	268	57	11	1
6.	Kuratorium Oświaty	51	5	46	6	22	18	0
7.	Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej	9	1	8	2	6	0	0
8.	Woj. Inspektorat Ochrony Środowiska	3	3	0	0	0	0	0
9.	Woj. Inspektorat Weterynarii	21	18	3	1	2	0	0
10.	Woj. Inspektorat Ochrony Roślin i Nasiennictwa	18	1	17	6	9	2	0
11.	Woj. Inspektorat Farmaceutyczny	1	0	1	1	0	0	0
12.	Woj. Urząd Ochrony Zabytków	1	0	1	0	1	0	0
	OGÓŁEM	1149	62	1088	360	667	61	7

Tabela Nr 4. Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2009 r. przez organy wojewódzkiej administracji zespolonej województwa świętokrzyskiego.

* Na 7 skarg i wniosków, które wpłynęły do WIJHARS w Kielcach wszystkie zostały przekazane według właściwości. Jeden wniosek, który był przekazany do Inspekcji Handlowej i Inspekcji Sanitarnej został rozpatrzony również przez WIJHARS w Kielcach, zgodnie z właściwością rzeczową.

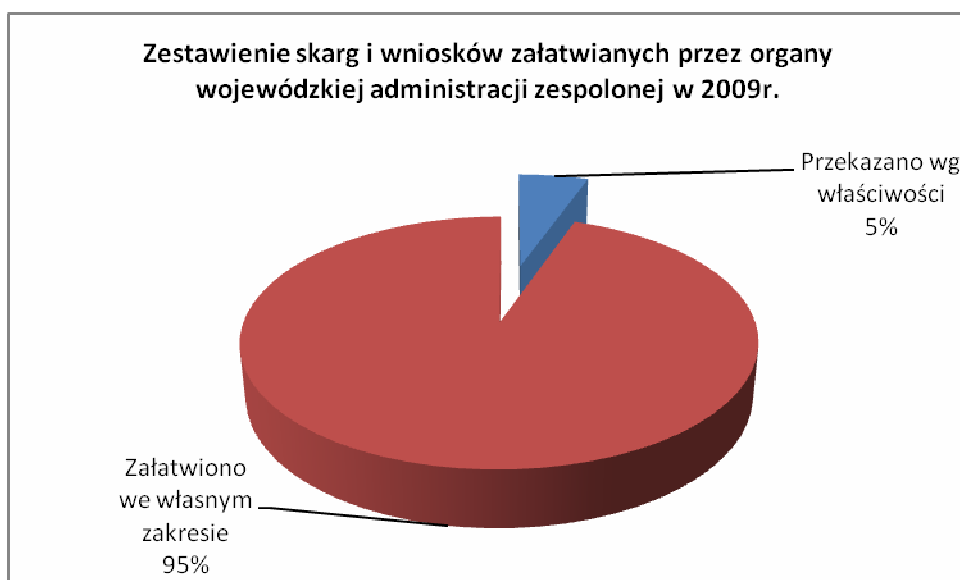
Spośród wszystkich skarg i wniosków wpływających w 2009r. do organów administracji zespolonej województwa świętokrzyskiego najwięcej spraw wpłynęło do Komendy Wojewódzkiej Policji – 53% ogółu, Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej – 30%

ogółu oraz do Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego – 6% ogółu spraw w trybie skargowym.



Wykres nr 14 Ilość skarg i wniosków wpływających do organów wojewódzkiej administracji zespolonej w 2009r.

Z rozpatrzonych przez organy wojewódzkiej administracji zespolonej 1149 skarg i wniosków, 62 sprawy (tj 5% ogółu) przekazano do rozpatrzenia wg właściwości, a 1088 (95%) spraw załatwiono we własnym zakresie. W 2008r. według właściwości przekazano 15% skarg i wniosków a 85% załatwiono we własnym zakresie.

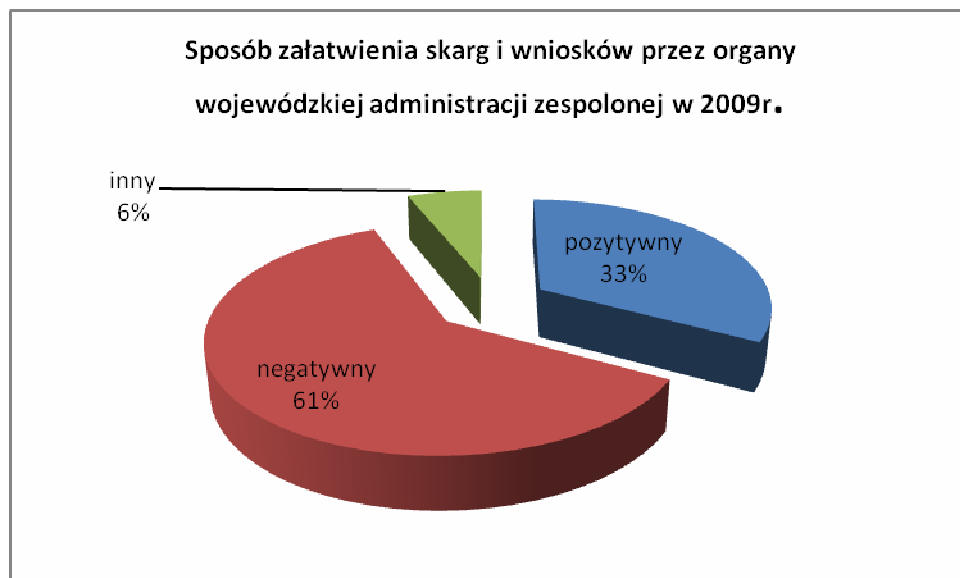


Wykres nr 15 Zestawienie skarg i wniosków załatwianych przez organy wojewódzkiej administracji zespolonej w 2009r.

2. Sposób załatwienia i terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.

Sposób załatwienia skarg i wniosków przedstawia się następująco:

Z 1088 skarg i wniosków załatwionych przez organy administracji zespolonej we własnym zakresie 360 załatwiono w sposób pozytywny, 667 w sposób negatywny, a 61 w inny sposób.



Wykres nr 16 Sposób załatwienia skarg i wniosków przez organy wojewódzkiej administracji zespolonej w 2009r.

Zgodnie z postanowieniami art. 237 i art. 244 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Analiza sprawozdań wykazała, że w 2009 roku spośród 1149 skarg i wniosków, które wpłynęły do organów wojewódzkiej administracji zespolonej województwa świętokrzyskiego z naruszeniem terminu załatwiono łącznie 7 spraw, co stanowi 1% ogółu rozpatrywanych skarg i wniosków. Również w 2008r. wskaźnik przeterminowania załatwienia skarg i wniosków wyniósł 1%.

3. Problematyka skarg i wniosków wniesionych do organów wojewódzkiej administracji zespolonej w 2009 roku.

Problematyka skarg i wniosków najczęściej wnoszonych do poszczególnych organów administracji zespolonej województwa świętokrzyskiego przedstawia się następująco:

Skargi rozpatrywane przez Komendę Wojewódzką Policji:

- czynności procesowe, administracyjne, z ustawy o Policji i inne – 396
- załatwianie spraw – 104
- niekulturalny stosunek do obywatela – 47
- tortury, niehumanitarne lub poniżające traktowanie – 30

- naruszenie prawa do wolności – 25

Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej:

- sprawy dotyczące produktów przemysłowych – 316
- sprawy dotyczące produktów spożywczych – 14
- sprawy dotyczące niewłaściwie świadczonych usług – 11

Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Transportu Drogowego:

- skargi przewoźników lub pasażerów na przewoźników – 61
- skargi kierowców na pracodawców – 4
- skargi dotyczące naruszeń przepisów ruchu drogowego – 5

Skargi rozpatrywane przez Kuratorium Oświaty:

- metody wychowawcze nauczycieli – 24
- sprawy różne – 14
- tok nauczania w szkołach – 11
- zatrudnianie, zwalnianie z pracy w szkołach – 6
- zarządzanie oświatą – 6

Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Nadzoru Budowlanego:

- zakończone postępowania w sprawach samowolnie wybudowanych domów – 4
- brak działań w sprawie legalnie wybudowanych obiektów – 4
- w sprawie samowolnych robót budowlanych – 2
- samowolnie prowadzone budowy – 2

Skargi rozpatrywane przez Komendę Wojewódzką PSP:

- działalność kontrolno – rozpoznawcza – 4
- prowadzenie naboru do służby – 2
- działalność operacyjna jednostek PSP – 1
- działalność komendanta PSP – 1

Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Weterynarii:

- dobrostan zwierząt – 2
- pobieranie opłat weterynaryjnych – 1

Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Jakości Handlowej Art. Rolno-Spożywczych:

- niewłaściwa jakość handlowa art. rolno-spożywczych – 3
- niewłaściwa jakość art. rolno-spożywczych – 1
- niewłaściwe oznakowanie art. rolno-spożywczych i nawozów – 2

Skargi rozpatrywane przez Wojewódzki Inspektorat Ochrony Roślin i Nasiennictwa:

- nieprawidłowości w zakresie stosowania środków ochronnych roślin – 17
- w sprawie powołania na stanowisko kierownicze – 1.

V. Działalność kontrolna służb Wojewody Świętokrzyskiego prowadzona w 2009 r. w zakresie sposobu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

W oparciu o obowiązujące w 2009 r. w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w Kielcach następujące uregulowania prawne

- statut Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach stanowiący załącznik do zarządzenia Wojewody Świętokrzyskiego nr 41/2009 z dnia 15 maja 2009 roku w sprawie nadania statutu Świętokrzyskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu w Kielcach,
- regulamin Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach wprowadzony Zarządzeniem nr 71/2009 Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 27 lipca 2009 roku w sprawie ustalenia regulaminu Świętokrzyskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu w Kielcach,

Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli na podstawie zatwierdzonego przez Wojewodę Świętokrzyskiego Planu kontroli na 2009 r. prowadził kontrole problemowe obejmujące w swoim zakresie m.in. sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego i organy wojewódzkiej rządowej administracji zespolonej.

W wyniku przeprowadzonych kontroli jednostek samorządu terytorialnego stwierdzono nieprawidłowości, podane poniżej:

- oznaczanie dokumentacji skargowej (rejestry i teczki aktowe) niezgodnie z instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych lub nieoznaczanie dokumentacji skargowej w ogóle,
- nieprawidłowe prowadzenie dokumentacji skargowej, nie pozwalające na właściwe i szybkie jej zweryfikowanie,
- naruszenie terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego w zakresie rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w szczególności określonych w art. 231, art. 237 i art. 244 Kpa,
- niestosowanie się do obowiązku wynikającego z art. 36§1 Kodeksu postępowania administracyjnego,
- naruszanie przepisów instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych w zakresie przyjmowania i obiegu korespondencji oraz wysyłania

i doręczania pism (brak zwrotnego potwierdzenia odbioru, brak na kopii udzielonej odpowiedzi na skargę odcisku pieczęci z datą wysyłki).

W wyniku przeprowadzonych kontroli jednostek wojewódzkiej administracji zespolonej stwierdzono następujące nieprawidłowości:

- naruszenie terminów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego w zakresie rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków tj. art. 237 § 1 oraz art. 231 Kpa
- oznaczanie dokumentacji skargowej (rejestry i teczki aktowe) niezgodnie z instrukcją kancelaryjną dla zespolonej administracji rządowej w województwie,
- nieprawidłowe prowadzenie dokumentacji skargowej, nie pozwalające na właściwe i szybkie jej zweryfikowanie.

Wnioski:

Analiza sprawozdań nadesłanych Wojewodzie Świętokrzyskiemu wykazała, że generalnie przestrzegane są przepisy regulujące tryb postępowania skargowego. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków jest sprawna a ilość skarg potwierdza powszechność instytucji skarg i wniosków. W 2009 roku do wszystkich jednostek samorządu terytorialnego, administracji zespolonej i niezespolonej wpłynęło łącznie 2158 skarg i wniosków. Znaczny procent wszystkich załatwianych w trybie skargowym spraw stanowiły skargi i wnioski przekazane według właściwości innym organom – 11% wszystkich skarg. Spośród skarg rozpatrywanych we własnym zakresie najczęściej załatwiono w sposób negatywny (50 % wszystkich skarg i wniosków), a więc zarzuty podnoszone przez skarżących nie potwierdziły się. Natomiast analiza wykazała również nieznaczny odsetek skarg załatwionych z naruszeniem terminu – 2% ogółu. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na skargę w ustawowym terminie nie jest stosowany art. 36§1 Kodeksu postępowania administracyjnego, mówiący, iż o każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie określonym w art. 35 organ administracji publicznej obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Szczególną uwagę powinni zwrócić na stosowanie tego ustawowego obowiązku przewodniczący rad gmin i rad powiatów, ponieważ z analizy, jak również dokonywanych przez służby Wojewody Świętokrzyskiego kontroli, niezbicie wynika, że cyt. art. 36§1 nie znajduje właściwego zastosowania w prowadzonych postępowaniach skargowych. Wzrost ilości przeterminowanych skarg

rozpatrywanych przez organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego z 8% w 2008 r. do 15% w 2009 r., a więc blisko dwukrotnie wygląda niepokojąco.

Z nadesłanych do Wojewody Świętokrzyskiego sprawozdań wynika ponadto, iż kierownictwo urzędów i instytucji objętych analizą przyjmuje osobiście obywateli w ramach skarg i wniosków.

W wyniku ustaleń przedmiotowej analizy zaleca się dokonywanie okresowych kontroli terminowości oraz analiz przyczyn wnoszenia skarg, sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz podjęcie jak najszerzych działań – w tym przy użyciu narzędzi komunikacji elektronicznej - zmierzających do zwiększenia znajomości przepisów prawa administracyjnego i materialnego wśród obywateli, jak również zapewnienia możliwości składania skarg i wniosków w zgodzie z gwarancjami ustawowymi.