ANALIZA

**PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA**

**SKARG I WNIOSKÓW**

**W 2015 ROKU**

W ŚWIĘTOKRZYSKIM URZĘDZIE WOJEWÓDZKIM

W KIELCACH

*Opracowano:*

*w Oddziale ds. Organizacyjnych w Wydziale Organizacji i Kadr*

*Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego*

Kielce, 2016 rok

# WSTĘP

Niniejsza informacja stanowi ilustrację wpływu, problematyki i sposobu rozpatrywania skarg
i wniosków kierowanych przez obywateli do Wojewody Świętokrzyskiego, Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach w 2015r.

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków odbywa się w oparciu o zasady określone w:

* przepisach Działu VIII „Skargi i Wnioski” Kodeksu postępowania administracyjnego,
* rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz. U. Nr 5, poz. 46/,
* zarządzeniu Nr 78/2015 Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 11 września 2015 roku
 zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia regulaminu Świętokrzyskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu w Kielcach, na podstawie art. 16 ustawy z dnia 23 stycznia 2009r.
o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2015 r. poz. 525).

Organizowanie i nadzorowanie przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim należy do zadań Oddziału ds. Organizacyjnych funkcjonującego w strukturze Wydziału Organizacji i Kadr Urzędu. Oddział między innymi nadzoruje prawidłowość prowadzenia Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków wpływających do Urzędu, sprawuje bieżący nadzór nad terminowym i właściwym załatwianiem skarg przez poszczególne Wydziały/Biura Urzędu merytorycznie rozpatrujące wniesione skargi i wnioski.

Do jego obowiązków należy również sporządzanie okresowych ocen w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie i przedkładanie ich Wojewodzie Świętokrzyskiemu
i Dyrektorowi Generalnemu Urzędu.

Realizując zadania określone Regulaminem Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego – Oddział przeprowadził szczegółową analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w roku 2015.

Jej wynikiem jest niniejsze opracowanie zawierające omówienie wpływu, sposobu rozpatrywania i problematyki skarg i wniosków załatwionych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. a także przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Kierownictwo i pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, które miały miejsce w tym samym okresie.

Nie wszystkie pisma zatytułowane „skarga” są skargami w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego. O tym, czy pismo jest skargą, decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna. Znaczna część wpływających pism to pisma skierowane w toku postępowania administracyjnego. Tryb postępowania w sprawach skarg i wniosków jest określony przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego, jednak należy zaznaczyć, iż właściwe zakwalifikowanie sprawy zawierającej najczęściej wielowątkowe zarzuty oraz udzielenie rzetelnej informacji osobie zainteresowanej, wymaga od pracowników nie tylko kompleksowej wiedzy, ale także zaangażowania i umiejętności analitycznego myślenia.

Opracowanie uwzględnia dane zawarte w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego i informacji przedłożonych przez dyrektorów Wydziałów/ Biur.

# CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA ZAŁATWIONYCH SKARG I WNIOSKÓW

W 2015 r. do Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego **wpłynęły 148 skargi i 3 wnioski, natomiast rozpatrzonych zostało we własnym zakresie 67 spraw (64 skargi i 3 wnioski)**.

Zestawienie ilości skarg i wniosków rozpatrzonych w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim na przestrzeni lat 2012-2015 ilustruje poniższy wykres:

W omawianym okresie od 2012 do 2015 r., odnotowano 29,82 % wzrost ilości skarg i wniosków wpływających do Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego.

Szczegółowe zestawienie ilości skarg i wniosków rozpatrzonych przez poszczególne Wydziały Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego są przedstawione poniżej:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Wydział/Biuro** | **Załatwione w okresie sprawozdawczym** | **Sposób załatwieni** | **a** | **Przetermin owane****(razem z kolumny** **4+5)** |
| **ogółem** | **W tym** | **zasadne** | **bezzasadn e** | **inn****y** | **bez** **rozpatrzeni a** |
| **przekazan o według** **właściwośc****i** | **załatwione we** **własnym zakresie** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **1.** | **Biuro** **Wojewody** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **2.** | **Wydział** **Prawny,** **Nadzoru i** **Kontroli** | 73 | 44 | 22 | 8 | 12 | 2 | 3 | 1 |
| **3.** | **Wydział** **Organizacji i** **Kadr** | 6 | 2 | 4 | - | 2 | 2 | - | - |
| **4.** | **Wydział** **Finansów i** **Budżetu** | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **5.** | **Wydział** **Certyfikacji i** **Rozwoju** **Regionalnego** | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| **6.** | **Wydział** **Infrastruktury i** **Nieruchomości** | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| **7.** | **Wydział Spraw** **Obywatelskich i** **Cudzoziemców** | 15 | 5 | 10 | 6 | 2 | 2 | - | 1 |
| **8.** | **Wydział Polityki** **Społecznej** | 34 | 18 | 13 | 2 | 10 | 3 | 1 | - |
| **9.** | **Wydział** **Centrum** **Zdrowia** **Publicznego** | 5 | - | 4 | 1 | - | 4 | - | - |
| **10.** | **Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego** | 3 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| **11.** | **Wojewódzka** **Inspekcja** **Geodezyjna i** **Kartograficzna** | 7 | 3 | 3 | - | 3 | - | - | - |
| **12.** | **Biuro** **Administracyjno****-Gospodarcze** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **13.** | **Państwowa** **Straż Rybacka** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **14.** | **Państwowa** **Straż Łowiecka** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Razem** | 148 | 74 | 59 | 18 | 31 | 16 | 5 | 2 |

# SPOSÓB ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW

Spośród ogólnej ilości **148 skarg** rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym **59 skarg załatwiono we własnym zakresie, a 74 skargi przekazano do załatwienia zgodnie
z właściwością** innym organom i instytucjom, **3** były anonimowe, – za zasadne uznano **18** spraw, za bezzasadne **31** spraw.

Wpływających wniosków zarejestrowano, 3 z czego **2 przekazano według właściwości** **a 2 rozpatrzono we własnym zakresie.**

# ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW ZAŁATWIONYCH PRZEZ ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W PODZIALE NA GRUPY PROBLEMOWE

Problematyka skarg wnoszonych do Wojewody Świętokrzyskiego w 2015r. charakteryzowała się, podobnie jak w latach ubiegłych, dużą różnorodnością.

Skargi dotyczyły:

## a) działalności organów samorządu terytorialnego

Przedmiotem tego rodzaju skarg była treść uchwał organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego, sposób rozpatrzenia skarg przez rady gmin, działania tych organów lub ich stanowiska podejmowane w sprawach z zakresu ich kompetencji i mieszczące się w granicach prawa, lecz uznane przez skarżących za krzywdzące lub niesłuszne, niewłaściwe zachowanie się pracowników samorządowych wobec interesantów, nieznajomość przepisów prawa i zasad postępowania administracyjnego oraz nieudzielanie odpowiedzi na kierowane do organów samorządowych pisma, a także działalność jednostek organizacyjnych gmin w tym szczególnie w zakresie spraw komunalnych.

## b) działalności organów administracji rządowej

Tematyka tych skarg dotyczyła sposobu wykonywania czynności służbowych przez pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, niesatysfakcjonującego skarżących sposobu rozpatrzenia ich wcześniejszych wystąpień kierowanych do Urzędu Wojewódzkiego.

##  c) pomocy i opieki społecznej

Treść tych skarg dotyczyła działalności ośrodków pomocy społecznej, w tym nieudzielania wyczerpujących informacji o możliwości uzyskania pomocy, niewłaściwego stosunku do podopiecznych. Ich przedmiotem były również zarzuty pod adresem kierowników ośrodków pomocy społecznej wskazujące na opieszałość w rozpatrywaniu wniosków o przyznanie pomocy lub przyznanie pomocy w niewystarczającym zakresie, a także problematyka dotycząca świadczeń alimentacyjnych.

## d) spraw pracy i przeciwdziałania bezrobociu

W tych sprawach skarżący krytykowali obsługę interesantów przez powiatowe urzędy pracy w zakresie prowadzenia pośrednictwa pracy i wskazywali na niekorzystne dla zainteresowanych rozstrzygnięcia dotyczące zasiłków dla bezrobotnych oraz nadania statusu bezrobotnego.

## e) ochrony zdrowia

Przedmiotem tego rodzaju skarg były zarzuty spowodowane niespełniającą oczekiwań pacjentów działalnością służby zdrowia oraz niewłaściwą opieką i postawą personelu medycznego w placówkach opieki zdrowotnej. **pozostała problematyka dotyczyła:**

* spraw obywatelskich
* należności z tytułu mandatów karnych
* aktualizacji gruntów i budynków
* działalności administracji zespolonej oraz jej kierownictwa
* realizacji świadczeń opieki zdrowotnej z zakresu ratownictwa medycznego

# Informacja o terminowości załatwiania skarg i wniosków – podstawowe błędy, zaniedbania i uchybienia w ich rozpatrywaniu

Badając terminowość załatwiania wpływających do Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach skarg i wniosków, należy zauważyć, że wyróżniamy dwa podstawowe terminy: 7 - dniowy – na przekazanie skargi/wniosku do organu właściwego, w przypadku spraw błędnie skierowanych do Wojewody Świętokrzyskiego (art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego) oraz miesięczny – na rozpatrzenie skargi/wniosku (art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego). Z wyjątkiem 2 skarg sprawy załatwiane były z zachowaniem terminów ustawowych. Uchybienia w zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków przeważnie wynikały z konieczności uzyskania wyjaśnień od podmiotów, których dotyczyły skargi lub innych organów administracji publicznej bądź dotyczyły trudności w ustaleniu właściwości organu.

# PRZYJĘCIA INTERESANTÓW W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W ŚWIĘTOKRZYSKIM URZĘDZIE WOJEWÓDZKIM

* Stosownie do obowiązku nałożonego art. 253 Kodeksu postępowania administracyjnego oraz zgodnie z zasadami ustalonymi w zarządzeniu Nr 78/2015 Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 11 września 2015 roku zmieniające zarządzenie
w sprawie ustalenia regulaminu Świętokrzyskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu
w Kielcach, na podstawie art. 16 ustawy z dnia 23 stycznia 2009r.
o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2015 r. poz. 525) przyjmowali:
* kierownictwo Urzędu – w ustalonych terminach
* dyrektorzy wydziałów/biur i równorzędnych komórek organizacyjnych,
* wszyscy pracownicy Urzędu

w ramach przyjęć dokonywanych na podstawiewcześniejszych zapisów - przyjęto ogółem 35 osób, z czego:

Problematyka poruszana przez interesantów – w porównaniu z latami poprzednimi - nie uległa zmianie. Przedmiotem znacznej liczby osobistych rozmów była działalność organów jednostek samorządu terytorialnego. Ponadto duża ilość spraw dotyczyła niesatysfakcjonujących interesantów rozstrzygnięć administracyjnych, w tym głównie z zakresu realizacji przepisów ustaw:

* Prawo budowlane,
* o gospodarce nieruchomościami,
* o pomocy społecznej,

W zgłaszanych sprawach podejmowane były działania interwencyjne, zmierzające do ich załatwienia. Tylko w niewielu przypadkach przyjęcie interesantów ograniczało się do bieżącego poinformowania ich o obowiązujących przepisach prawnych oraz wskazania organów, jednostek i instytucji kompetentnych do rozstrzygnięcia sygnalizowanych problemów. Niejednokrotnie w trakcie pobytu interesanta w Urzędzie podejmowane natychmiastowe działania wyjaśniające, poprzez bieżące kontaktowanie się z odpowiednimi instytucjami. Po udzieleniu wyczerpujących i stosownych wyjaśnień, skarżący odstępowali od złożenia skargi na piśmie***.***

# PODSUMOWANIE

Statystyka dotycząca ilości skarg i wniosków rozpatrywanych w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim na przestrzeni ostatnich kilku lat wskazuje na wzrost.

W świadomości społecznej nadal funkcjonuje przekonanie, że wojewodowie posiadają nieograniczone kompetencje i możliwości interwencji w sprawach poszczególnych mieszkańców województwa świętokrzyskiego, mają wpływ, – jeśli już nie na pozytywne rozpatrzenie spraw – to na rzetelną i obiektywną ich ocenę oraz podjęcie działań mających na celu załatwienie spraw zgodnie z oczekiwaniami skarżących.

Duża popularność środka skargowego sprawia, że prawo do wnoszenia skarg jest nadużywane. Przejawia się to między innymi w wielokrotnym kierowaniu do tego samego organu i w tej samej sprawie skarg, które z braku ustawowych kompetencji do ich rozpatrzenia nie mogą być załatwione.

Obowiązujące przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego nie mogą jednak skutecznie przeciwdziałać temu zjawisku, bowiem z przepisu art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego wynika obowiązek udzielania każdorazowo skarżącym odpowiedzi.

# DZIAŁANIA PODEJMOWANE DLA LIKWIDACJI ŹRÓDEŁ SKARG I WNIOSKÓW ORAZ POPRAWY SPOSOBU ICH ZAŁATWIANIA

W dążeniu do likwidacji źródeł skarg i wniosków oraz poprawy sposobu ich załatwiania podejmowano, wzorem lat ubiegłych, szereg działań poprzez:

## 1. utrzymywanie wysokich standardów obsługi klienta

Mając świadomość znaczenia, dla osób zgłaszających się do Urzędu, właściwej informacji o możliwościach i sposobie załatwienia spraw w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim, oraz o funkcjonowaniu administracji publicznej, w tym o kompetencjach wszystkich szczebli samorządu terytorialnego w zakresie realizacji powszechnych usług publicznych oraz innych organach i instytucjach.Ważną rolę w załatwianiu spraw przez osoby zgłaszające się do Urzędu w załatwianiu spraw odgrywa Punkt Kancelaryjny i Obsługi Klienta, z uwagi na swoje usytuowanie (holl głównego budynku) na wprost wejścia głównego w niedalekiej odległości od sekretariatów Wojewody, Wicewojewody, obsługuje wielu przybywających do Urzędu klientów i wskazuje kompetentny organ do ich rozpatrzenia. Do zakresu działania Punktu Kancelaryjnego należy również przyjmowanie skarg, wniosków i podań klientów w sprawach indywidualnych i kierowanie ich do rozpatrzenia właściwym komórkom organizacyjnym Urzędu. Punk Kancelaryjny przyjmuje skargi wnoszone przez klientów na piśmie lub ustnie do protokołu.

**2.** **nadzorowanie terminowości i sposobu załatwiania skarg w Wydziałach Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego**

Dla zapewnienia sprawnego i terminowego rozpatrywania skarg Urząd prowadzi w systemie EZD elektroniczny Centralny Rejestr Skarg i Wniosków, nad którym nadzór i kontrolę sprawuje Oddział ds. Organizacyjnych w Wydziale Organizacji i Kadr. Pracownicy zajmujący się tą problematyką jak i Kierownictwo Urzędu ma możliwość szybkiego sprawdzenia ścieżki załatwiania skargi, ustalenia osoby odpowiedzialnej za jej załatwienie oraz terminu na jej rozpatrzenie.

## 3. sporządzanie okresowych analiz sposobu załatwiania skarg i wniosków

W oparciu o CRSiW oraz zestawienia kwartalne ilości wpływających i rozpatrywanych w Urzędzie skarg i wniosków opracowywane są zbiorcze analizy w zestawieniach kwartalnych i w zestawieniu rocznym, które jest zamieszczane na portalu Pracownik. Wyniki i wnioski są przekazywane na wydziały w celu poprawy funkcjonowania CRSiW.

## 4. szkolenie pracowników i kadry kierowniczej

Mając świadomość wpływu pogłębiania wiedzy zawodowej oraz podnoszenia kwalifikacji przez pracowników, na jakość wykonywanej przez nich pracy w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w roku 2015 zorganizowano i przeprowadzono 42 szkolenia, w których wzięło udział łącznie 973 osoby.

Szkolenia, które wpływały na sposób wykonywania bieżących czynności służbowych, przez to pośrednio na poprawę sposobu załatwiania skarg i wniosków, przeprowadzono między innymi z zakresu:

* Kodeksu postępowania administracyjnego
* Dostępu do informacji publicznej
* Kontrola zarządcza

## 5. zamieszczanie, na bieżąco aktualizowanej stronie internetowej Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, fachowej i rzetelnej informacji

Na stronie internetowej Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego oprócz podstawowych informacji dotyczących struktury i funkcjonowania Urzędu zamieszczono również informacje o bieżących wydarzeniach, inwestycjach regionu, Dziennik Urzędowy Województwa Świętokrzyskiego, formularze do pobrania w formie elektronicznej. W szybkim i łatwym zdobywaniu informacji pomaga przyjazna wyszukiwarka, menu tematyczne i podmiotowe oraz prostszy w obsłudze i przyjazny BIP. Utworzono również podstronę dla osób słabo widzących. Na stronie zamieszczono również informacje dla osób posługujących się językiem migowym oraz oprogramowanie ułatwiające osobom niewidomym korzystanie z serwisu ŚUW. Możliwość składania dokumentów opatrzonych podpisem elektronicznym. Na stronie internetowej Urzędu, obok podstawowych wiadomości dotyczących jego struktury i funkcjonowania umieszczane są informacje o możliwości przyjęcia w ramach skargi wniosków przez Kierownictwo Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego. Zamieszczane są tam także roczne analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

W roku 2015 Wydziały/Biura załatwiały równocześnie liczne wystąpienia mieszkańców województwa świętokrzyskiego, niebędące skargami lub wnioskami w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

Mieszkańcy wnioskowali o podjęcie konkretnych, wskazanych przez nich działań, bądź też zwracali się z prośbą o udzielenie pomocy w związku z ich trudną sytuacją.

Dominowała w niej problematyka dotycząca:

* funkcjonowania organów poszczególnych szczebli samorządu terytorialnego, w tym głównie szczebla gminnego oraz ich jednostek organizacyjnych,
* spraw mieszkaniowych, w tym przydziału i zamiany mieszkań, wysokości opłat czynszowych i eksploatacyjnych, a także umorzenia zadłużenia,
* zbywania mieszkań komunalnych i zakładowych,
* świadczeń z ubezpieczenia społecznego,
* nieprawidłowości w działaniu ośrodków pomocy społecznej,
* zażalenia na działanie Związku Międzygminnego ,,Nida 2000”,
* wycinki drzew,
* organizacji wyborów.

W każdym przypadku podejmowane były działania zmierzające do wyjaśnienia spraw, z którymi zainteresowani zwracali się do Wojewody lub pracowników Urzędu.

# WNIOSKI

Należy zwrócić uwagę na pilność przekazywania skarg i wniosków do merytorycznych wydziałów/biur, które są zobowiązane w dekretacji do ich rozpatrzenia. W sytuacji nieobecności w danym dniu Wojewody, Wicewojewody lub Dyrektor Generalnej skan pdf sekretariat powinien kierować do Dyrektora Wydziału Organizacji i Kadr, który przekaże skargę.

Egzekwować prowadzenie ewidencji interesantów zgłaszających się do Urzędu i nadzorować pracowników aby wpisywali wszystkich zgłaszających się do Urzędu osobiście lub telefonicznie.

Należy prawidłowo klasyfikować skargi i wnioski a następnie dokładnie wypełniać wszystkie niezbędne rubryki w centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków w celu łatwego i dokładnego sporządzania kwartalnych zestawień.

Należy opracować praktyczną procedurę rozpatrywania skarg i wniosków, która będzie w jasny sposób określała rozpatrywanie skarg i wniosków przez pracowników, którym zostały one przydzielone.