

## **Analiza rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2019 roku w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim**

Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim odbywa się na podstawie:

- ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*,
- rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*,
- aktów prawa wewnętrznego określających funkcjonowanie Urzędu, w szczególności Regulaminu Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego, ustalonego zarządzeniem Wojewody Śląskiego nr 142/15 z 29 kwietnia 2015 r. z późniejszymi zmianami,
- zarządzenia Wojewody Śląskiego Nr 103/10 z dnia 6 kwietnia 2010 r. *w sprawie przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz interpelacji poselskich i senatorskich w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w Katowicach*, z późniejszymi zmianami,
- przepisów szczególnych, jeżeli z treści skargi wynika konieczność ich zastosowania.

### **Zestawienie statystyczne**

W 2019 r. do Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego wpłynęło i rozpatrzonych zostało łącznie **381 skarg i 3 wnioski**.

Z ogólnej liczby 381 skarg, we własnym zakresie załatwiono 260 (68,24%), a 121 (31,76%) przekazano do rozpatrzenia i załatwienia innym organom i instytucjom. Z kolei, z 260 skarg rozpatrzonych we własnym zakresie:

- 17 uznano za pozytywne (6,54 % rozpatrzonych we własnym zakresie),
- 98 uznano za bezzasadne (37,69 % rozpatrzonych we własnym zakresie),
- 145 załatwiono w sposób wyjaśniający/inny (55,77 % rozpatrzonych we własnym zakresie).

W przypadku wniosków, 1 wniosek rozpatrzono we własnym zakresie - wyjaśniająco, z kolei 2 wnioski przekazano według właściwości.

Ilekróć mowa o:

- **pozytywnym załatwieniu skargi/ wniosku**– należy przez to rozumieć uznanie ich zasadności,
- **negatywnym załatwieniu skargi/ wniosku**– należy przez to rozumieć uznanie bezzasadności ujętych w skardze/ wniosku kwestii,
- **wyjaśniającym załatwieniu sprawy** – należy przez to rozumieć brak możliwości jej załatwienia w sposób pozytywny lub negatywny; wyjaśniająco załatwiane są sprawy nie należące do właściwości Wojewody oraz skargi zawierające zarzuty

o charakterze polemicznym niemieszczące się w kategorii faktów, które mogłyby zostać poddane badaniu w toku postępowania wyjaśniającego,

- **przekazującym załatwieniu skargi/ wniosku**– należy przez to rozumieć przekazanie sprawy do organu właściwego do jej rozpatrzenia.

### Zestawienie ilościowe sposobu załatwiania skarg w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w 2019 roku

załatwiono w okresie sprawozdawczym				terminowość załatwiania skarg	
ogółem	w tym			załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 2	załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 3
	przekazano wg właściwości	załatwiono we własnym zakresie	pozostawione bez rozpoznania		
1	2	3	4	5	6
381	121	260	0	11	8

### Zestawienie ilościowe sposobu załatwiania wniosków w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w 2019 roku

załatwiono w okresie sprawozdawczym				terminowość załatwiania wniosków	
ogółem	w tym			załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 2	załatwione z przekroczeniem terminów Kpa w odniesieniu do poz. 3
	przekazano wg właściwości	załatwiono we własnym zakresie	pozostałe		
1	2	3	4	5	6
3	2	1	0	0	0

### Zestawienie skargi wniosków załatwionych w 2019 r. według problematyki odpowiadającej zadaniom wynikającym z zakresu kompetencji Wojewody Śląskiego

Lp.	Grupy tematyczne	Skargi - liczba ogółem dla danej kategorii	Skargi zasadne	Skargi niezasadne	Skargi informacyjne /wyjaśniające	Wnioski - liczba ogółem dla danej kategorii
1.	Działalność jednostek samorządu terytorialnego	92	9	45	38	1

2.	Skargi na pracowników Urzędu oraz dotyczące obsługi klienta • skargi na operatorów numeru alarmowego „112” w zakresie obsługi zgłoszeń	42 10	1 4	9 4	32 2	0 0
3.	Skargi na Urząd (Wydział, Kierownictwo) spowodowane sposobem rozpatrzenia wcześniejszej korespondencji oraz realizowanymi zadaniami	42	3	25	14	0
4.	Ochrona zdrowia oraz pomoc społeczna	12	0	6	6	0
5.	Działalność jednostek podległych	7	0	6	1	0
6.	Geodezja i kartografia	3	0	0	3	0
7.	Sprawy mieszkaniowe oraz gospodarka nieruchomościami	2	0	1	1	0
8.	Sprawy obywatelskie oraz z zakresu stanu cywilnego	2	0	2	0	0
9.	Zadania wynikające z ustawy o kierujących pojazdami	2	0	0	2	0
10.	Ochrona środowiska	1	0	0	1	0
11.	Oświata i nauka	1	0	0	1	0
12.	Budżet oraz sprawy finansowe	1	0	0	1	0
	<b>Ogółem</b>	<b>217*)</b>	<b>17</b>	<b>98</b>	<b>102</b>	<b>1</b>

\*) W powyższym zestawieniu wg problematyki nie uwzględniono 43 skarg (z ogólnej liczby 260 skarg załatwionych we własnym zakresie), których tematyka wykraczała poza zadania wynikające z kompetencji Wojewody Śląskiego. Skargi te załatwiono w sposób wyjaśniający, wskazując – zgodnie z regulacją zawartą w art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego - na obowiązujące przepisy prawne i instytucje właściwe do podjęcia działań w zakresie objętym skargą.

W następstwie skarg, w których zarzuty znalazły potwierdzenie podejmowano niżej wyszczególnione działania naprawcze:

- **w zakresie skarg dotyczących działalności organów uchwałodawczych** - wojewoda, w oparciu o art. 229 pkt 1 *Kpa*, każdorazowo dokonywał analizy sposobu załatwiania skarg przez te organy, pod kątem przestrzegania procedury wynikającej z Działu VIII *Kodeksu postępowania administracyjnego*; w sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości, kierowane były zalecenia co do sposobu załatwienia danej sprawy, bądź wystąpienia wskazujące na stwierdzone uchybienia w ich działalności;
- **w zakresie skarg na pracowników Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego (w tym na operatorów numeru alarmowego „112”), dotyczących obsługi klienta oraz funkcjonowania Urzędu:**

- ✓ z pracownikami, pod adresem których podnoszono zasadne zarzuty, przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące oraz zastosowano wobec nich konsekwencje służbowe;
- ✓ sytuacje będące przedmiotem skarg wykorzystywane były do celów szkoleniowych pracowników;
- ✓ skarżących przepaszano za doznany dyskomfort.

Katowice, marzec 2020 r.

**Potwierdzam zgodność kopii wydruku z dokumentem elektronicznym:**

Identyfikator dokumentu	6553587.11091698.9436816
Nazwa dokumentu	Analiza rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2019 roku w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim.docx
Tytuł dokumentu	Analiza rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w 2019 roku w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim
Sygnatura dokumentu	KOI.0441.1.2020
Data dokumentu	2020-03-25
Skrót dokumentu	994A3C6A2B4BCC8C4622F7F4D05EA5B194D9B39B
Wersja dokumentu	1.1
Data podpisu	2020-03-25 11:43:48
Podpisane przez	Grzegorz Paweł Skórka Dyrektor Wydziału

EZD 3.96.1.1.577

Data wydruku: 2020-03-26

Autor wydruku: Kucharski Rafał (Starszy Inspektor Wojewódzki)