

Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie
00-950 Warszawa
Plac Bankowy 3/5

WK-III.045.3.2024.DS



Warszawa, 2024-12-11

SO mp
Rada Miejska
Według rozdzielnika

12.12.2024
Ldr. 45.2024

INFORMACJA

Korespondencja wysłana z systemu EZD PUW

Szanowni Państwo,

w załączeniu przedkładam Okresową ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowe jednostki organizacyjne w 2023 roku sporządzoną w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie.

Otrzymują:

- 1) Zarząd i Sejmik Województwa Mazowieckiego
- 2) Zarządy i Rady Powiatów województwa mazowieckiego
- 3) Wójtowie, Burmistrzowie i Prezydenci oraz Rady gmin i miast województwa mazowieckiego

Załączniki:

1. Ocena okresowa za 2023 r - podpis elektroniczny.pdf

Dokument został podpisany, aby go zweryfikować należy użyć
oprogramowania do weryfikacji podpisu

Data złożenia podpisu: 2024-12-11T07:37:12.424Z

Podpis elektroniczny



WOJEWODA MAZOWIECKI

Warszawa, 10 grudnia 2024 r.

WK-III.045.3.2024

**Okresowa ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa
mazowieckiego oraz samorządowe jednostki organizacyjne w 2023 roku**

Stosownie do postanowień art. 259 § 1 w związku z art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – *Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572) w Wydziale Kontroli Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie dokonano okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowe jednostki organizacyjne w 2023 roku.

Sprawozdanie obejmuje skargi i wnioski rozpatrywane na podstawie przepisów Działu VIII *Kodeksu postępowania administracyjnego*. Dokument przygotowany został w oparciu o dane przekazane przez jednostki samorządu terytorialnego w odpowiedzi na pisma Wojewody Mazowieckiego z 22 lutego 2024 r. (znak: WK-III.045.1.2024.DS) oraz z 27 lutego 2024 r. (WK-III.045.2.2024.KP).

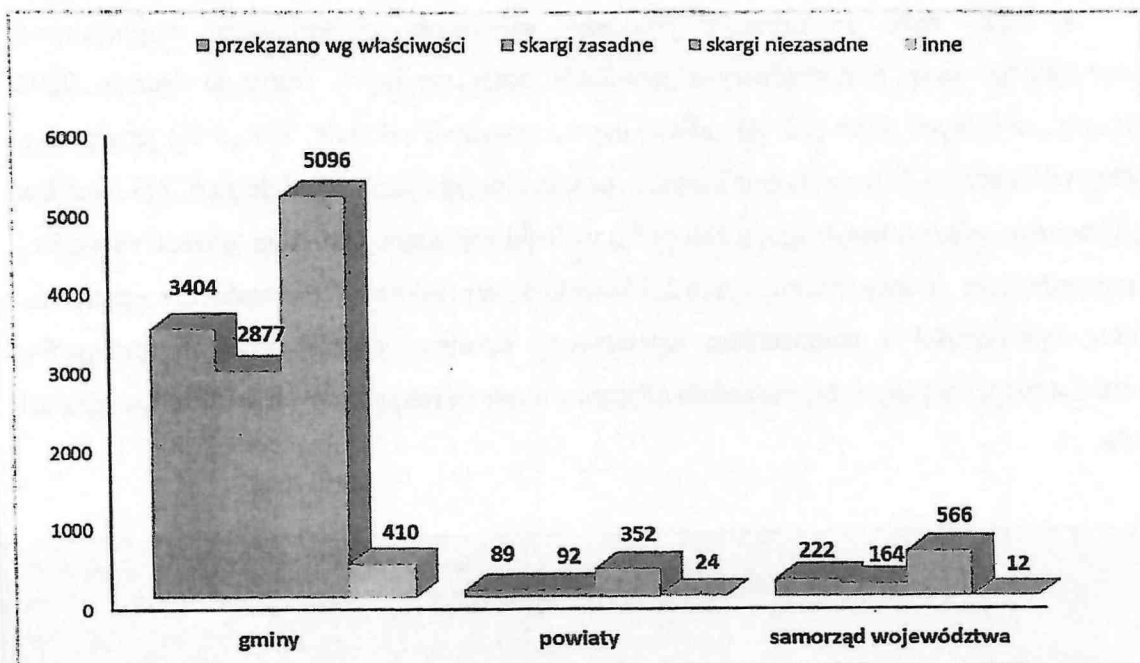
Załatwianie skarg w 2023 roku.

W 2023 roku do organów jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowych jednostek organizacyjnych wpłynęło łącznie 13724 skarg, z których 9593 (70 %) załatwiono we własnym zakresie, a 3715 (27 %) przekazano według właściwości do rozpatrzenia innym organom i instytucjom – zgodnie z art. 231 *Kodeksu postępowania administracyjnego*. Bez rozpatrzenia pozostawiono 348 (2,5 %) skarg, a 68 (0,5 %) wskazano jako sprawy w toku rozpatrywania. Tylko 1,8 % skarg przekazanych zostało do rozpatrzenia według właściwości z naruszeniem ustawowego terminu (siedmiu dni). W przypadku skarg rozpatrywanych bezpośrednio odsetek skarg rozpatrzonych po terminie wyniósł 1,6 %.

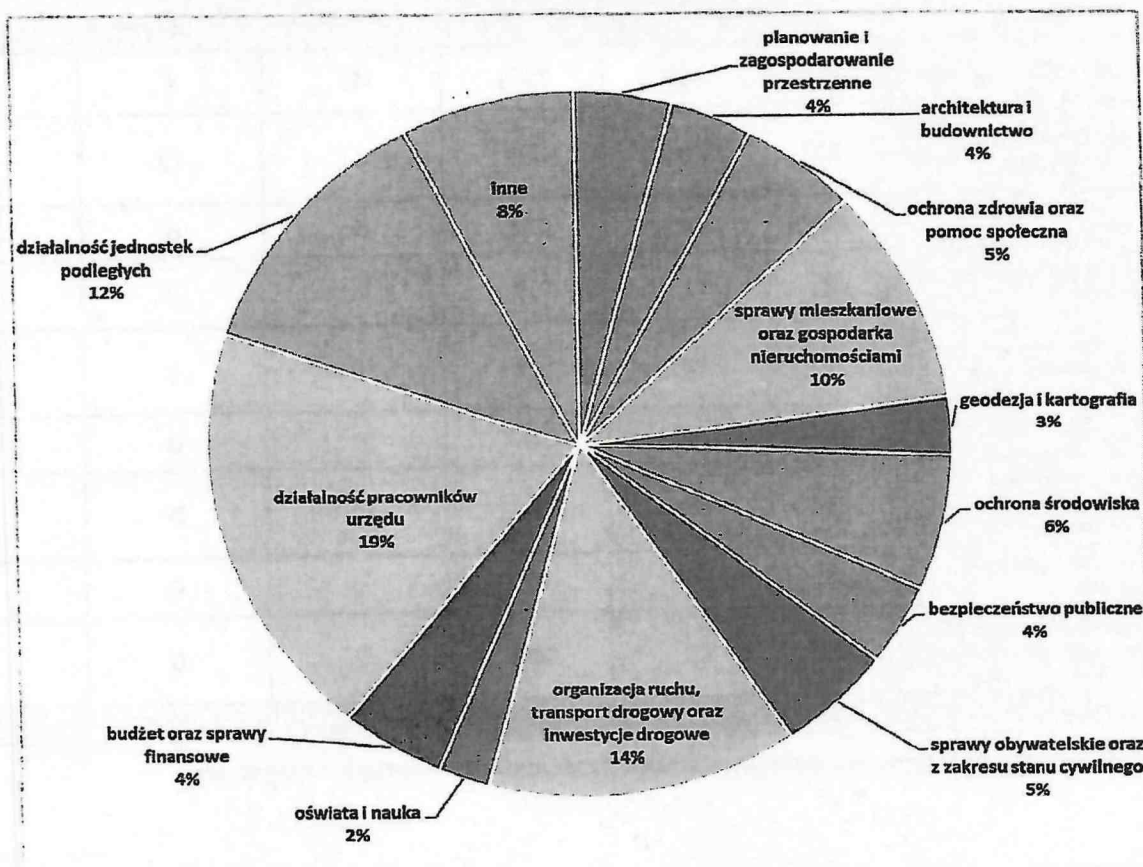
| | Przyjęto w okresie sprawozdawczym | | | | | | | | | | Terminowość załatwiania skarg | |
|---|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------|-------------------|------------|------------------------------|-----------|-----------|----------------------|---|---|
| | Ogółem | Przekazano wg właściwości | w tym | | | | | | | W toku rozpatrywania | Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 2 | Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 3 |
| | | | Załatwiono we własnym zakresie | | | | Pozostawione bez rozpoznania | | | | | |
| | | | Ogółem | Skargi zasadne | Skargi niezasadne | Inne | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |
| Organy wykonawcze gmin | 1268 | 211 | 964 | 146 | 716 | 102 | 88 | 5 | 13 | 23 | | |
| Organy stanowiące i kontrolne gmin | 731 | 134 | 526 | 48 | 433 | 45 | 53 | 18 | 31 | 88 | | |
| Jednostki organizacyjne gmin | 10137 | 3059 | 6893 | 2683 | 3947 | 263 | 155 | 30 | 11 | 26 | | |
| Organy wykonawcze powiatów | 180 | 53 | 117 | 21 | 84 | 12 | 7 | 3 | 1 | 1 | | |
| Organy stanowiące i kontrolne powiatów | 98 | 22 | 64 | 3 | 56 | 5 | 10 | 2 | 6 | 7 | | |
| Jednostki organizacyjne powiatów | 308 | 14 | 287 | 68 | 212 | 7 | 4 | 3 | 0 | 2 | | |
| Zarząd i Marszałek Województwa Mazowieckiego | 71 | 35 | 22 | 0 | 20 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | | |
| Sejmik Województwa Mazowieckiego | 16 | 7 | 9 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Jednostki organizacyjne samorządu województwa mazowieckiego | 915 | 180 | 711 | 161 | 540 | 10 | 17 | 7 | 5 | 4 | | |
| ŁĄCZNIE | 13724 | 3715 | 9593 | 3133 | 6014 | 446 | 348 | 68 | 67 | 151 | | |

Tabela 1. Zestawienie sposobu załatwienia skarg przez jednostki samorządu terytorialnego.

Dane z Tabeli 1 przedstawiono w formie wykresu:



Wykres 1. Zestawienie sposobu załatwienia skarg przez jednostki samorządu terytorialnego.



Wykres 2. Problematyka skarg rozpatrywanych przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego.

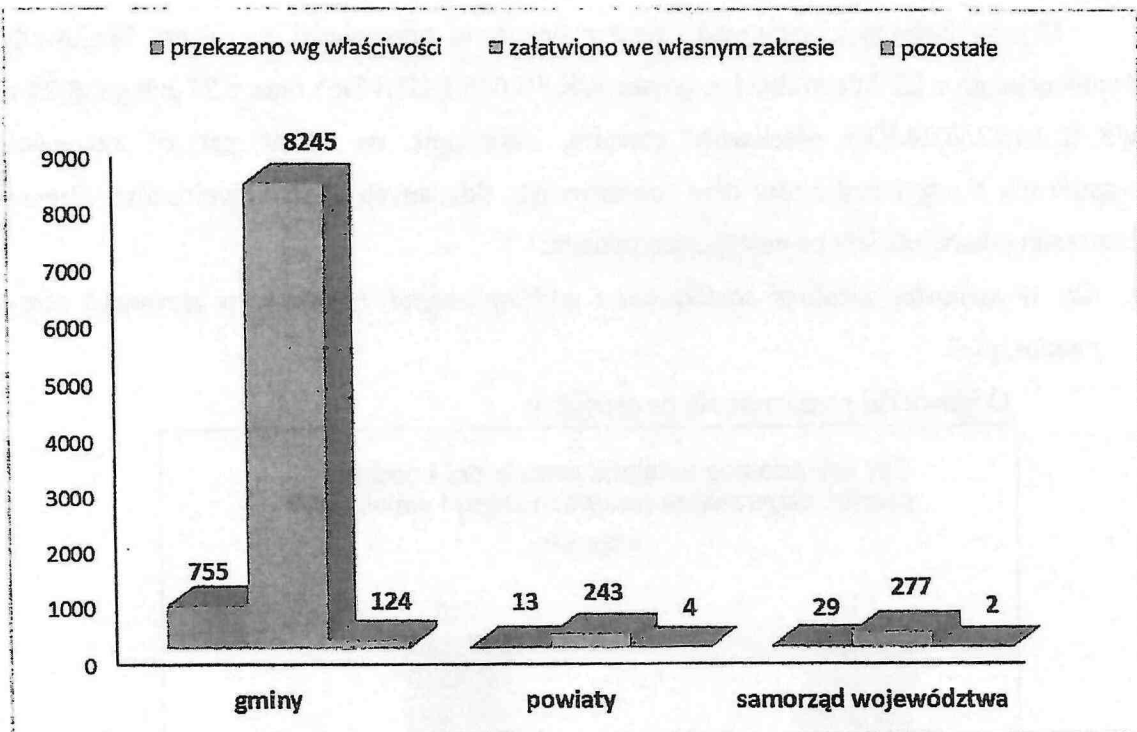
Załatwianie wniosków w 2023 roku.

W 2023 roku do organów jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowych jednostek organizacyjnych wpłynęło łącznie 9692 wniosków, z których 8765 (90 %) załatwiono we własnym zakresie, 797 (8 %) przekazano według właściwości do rozpatrzenia innym organom i instytucjom – zgodnie z art. 243 *Kodeksu postępowania administracyjnego*, a 130 (2 %) wnioski wykazano jako m.in. pozostawione bez rozpatrzenia i jako sprawy w toku. Tylko 2,3 % wniosków przekazanych zostało do rozpatrzenia według właściwości z naruszeniem ustawowego terminu (siedmiu dni). W przypadku wniosków rozpatrywanych bezpośrednio odsetek wniosków rozpatrzonych po terminie wyniósł 0,8 %.

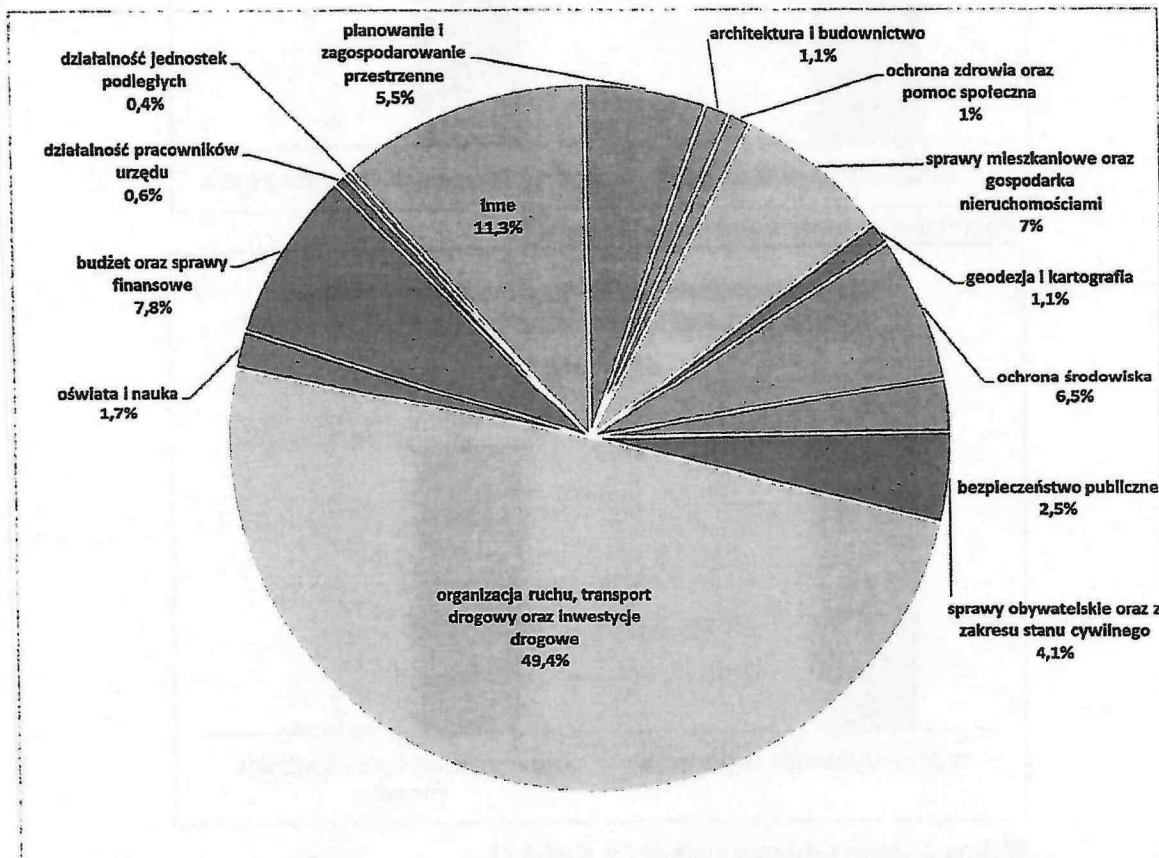
| | Przyjęto w okresie sprawozdawczym | | | | Terminowość załatwiania wniosków | |
|---|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------|---|---|
| | Ogółem | w tym | | | Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 2 | Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 3 |
| | | Przekazano wg właściwości | Załatwiono we własnym zakresie | pozostałe | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Organy wykonawcze gmin | 3612 | 100 | 3471 | 41 | 1 | 62 |
| Organy stanowiące i kontrolne gmin | 652 | 206 | 429 | 17 | 12 | 8 |
| Jednostki organizacyjne gmin | 4860 | 449 | 4345 | 66 | 6 | 4 |
| Organy wykonawcze powiatów | 21 | 1 | 19 | 1 | 0 | 0 |
| Organy stanowiące i kontrolne powiatów | 19 | 8 | 11 | 0 | 0 | 0 |
| Jednostki organizacyjne powiatów | 220 | 4 | 213 | 3 | 0 | 0 |
| Zarząd i Marszałek Województwa Mazowieckiego | 35 | 28 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Sejmik Województwa Mazowieckiego | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Jednostki organizacyjne samorządu województwa mazowieckiego | 271 | 1 | 268 | 2 | 0 | 0 |
| ŁĄCZNIE | 9692 | 797 | 8765 | 130 | 19 | 74 |

Tabela 2. Zestawienie sposobu załatwienia wniosków przez jednostki samorządu terytorialnego.

Dane z Tabeli 2 przedstawiono w formie wykresu:



Wykres 3. Zestawienie sposobu załatwienia wniosków przez jednostki samorządu terytorialnego.



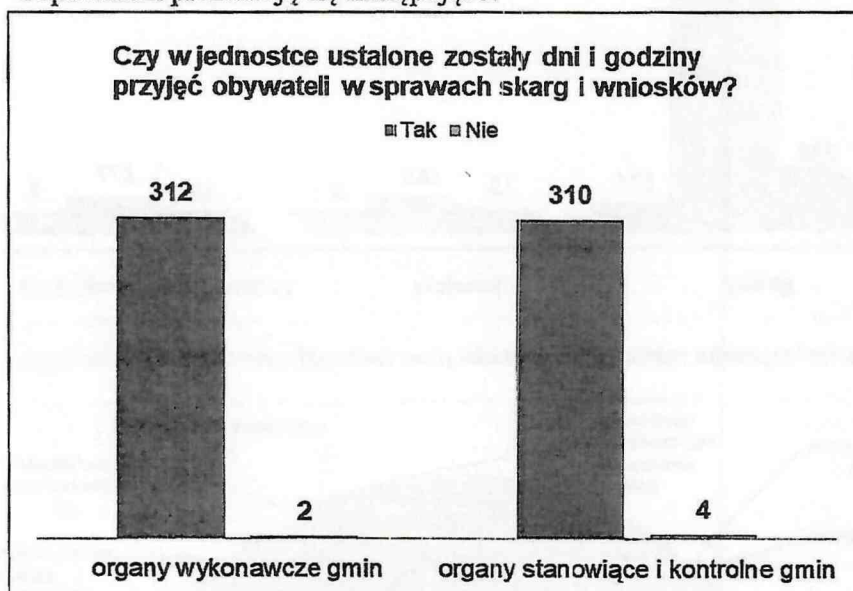
Wykres 4. Problematyka wniosków rozpatrywanych przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego.

Przyjmowanie skarg i wniosków.

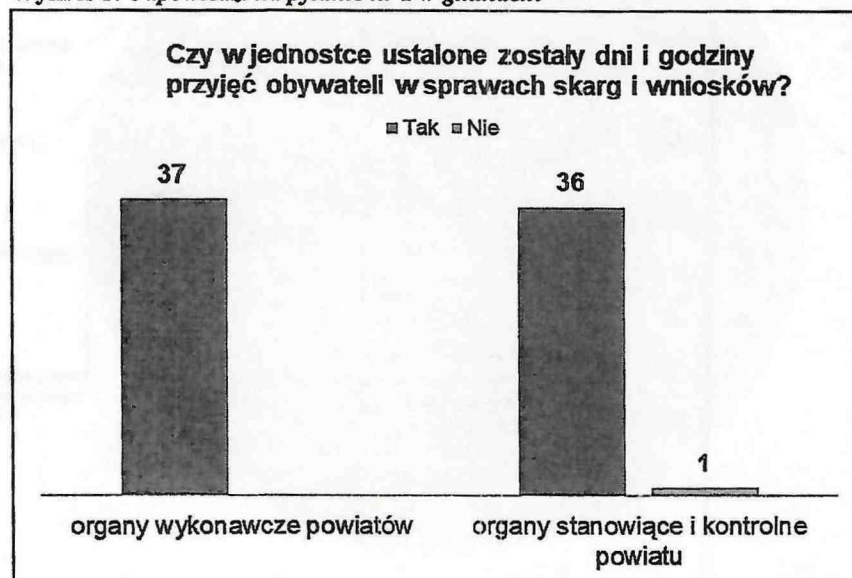
Organy jednostek samorządu terytorialnego w odpowiedzi na pisma Wojewody Mazowieckiego z 22 lutego 2024 r. (znak: WK-III.045.1.2024.DS) oraz z 27 lutego 2024 r. (WK-III.045.2.2024.KP) przekazały również informacje na temat przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz rejestrowania składanych skarg i wniosków. Organy samorządu odpowiedziały na następujące pytania:

1. Czy w jednostce ustalone zostały dni i godziny przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków?

Odpowiedzi prezentują się następująco:



Wykres 5. Odpowiedzi na pytanie nr 1 w gminach.

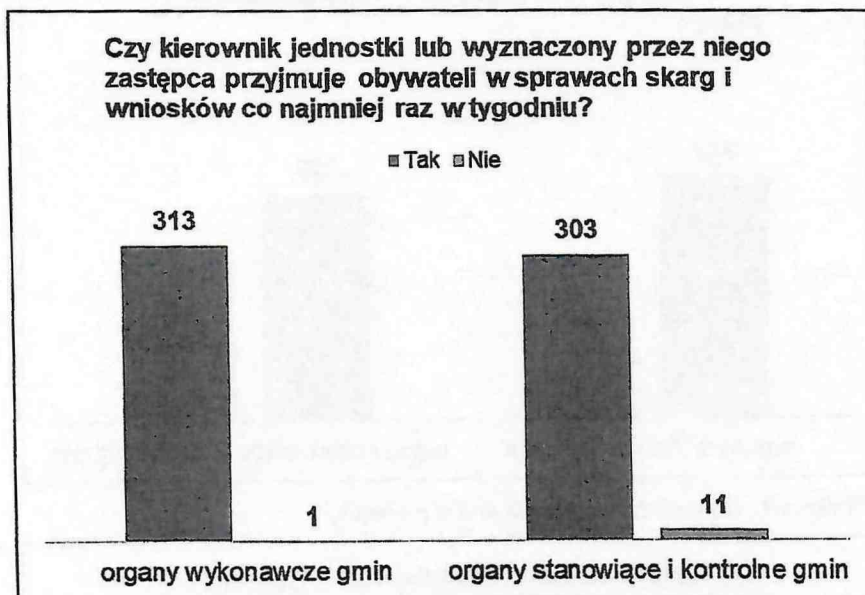


Wykres 6. Odpowiedzi na pytanie nr 1 w powiatach.

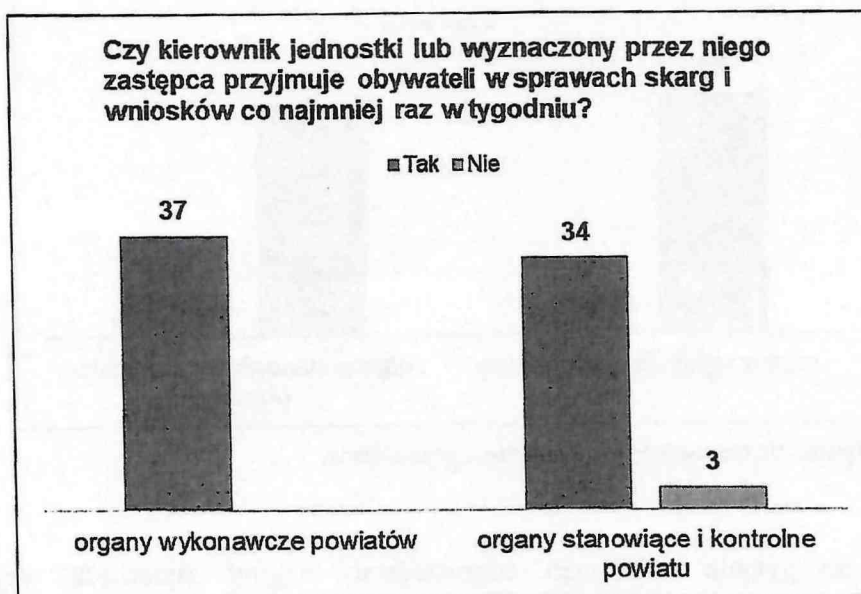
Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

2. Czy kierownik jednostki lub wyznaczony przez niego zastępca przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu?

Odpowiedzi prezentują się następująco:



Wykres 7. Odpowiedzi na pytanie nr 2 w gminach.

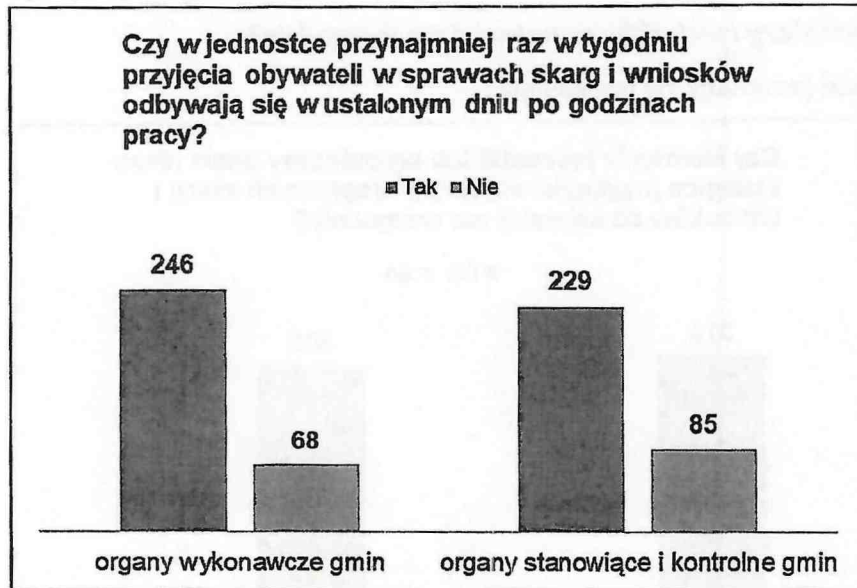


Wykres 8. Odpowiedzi na pytanie nr 2 w powiatach.

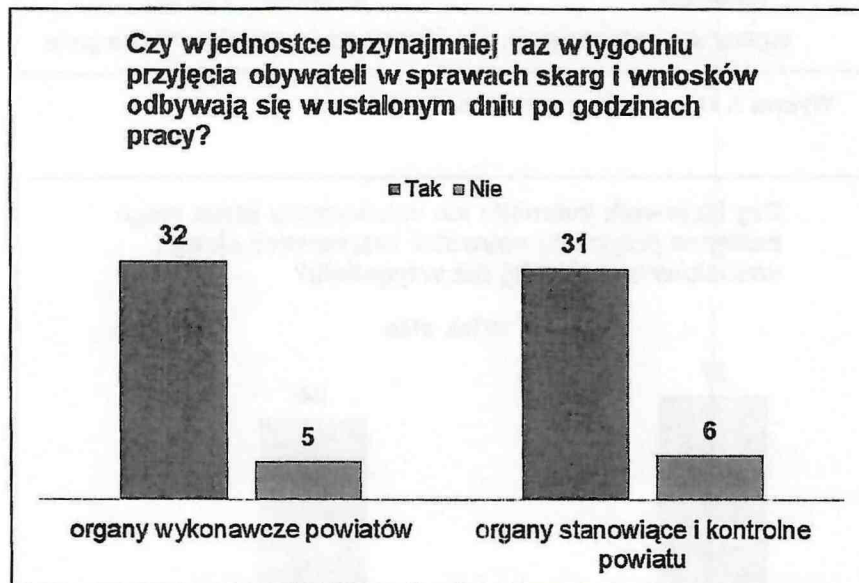
Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

3. Czy w jednostce przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków odbywają się w ustalonym dniu po godzinach pracy?

Odpowiedzi prezentują się następująco:



Wykres 9. Odpowiedzi na pytanie nr 3 w gminach.

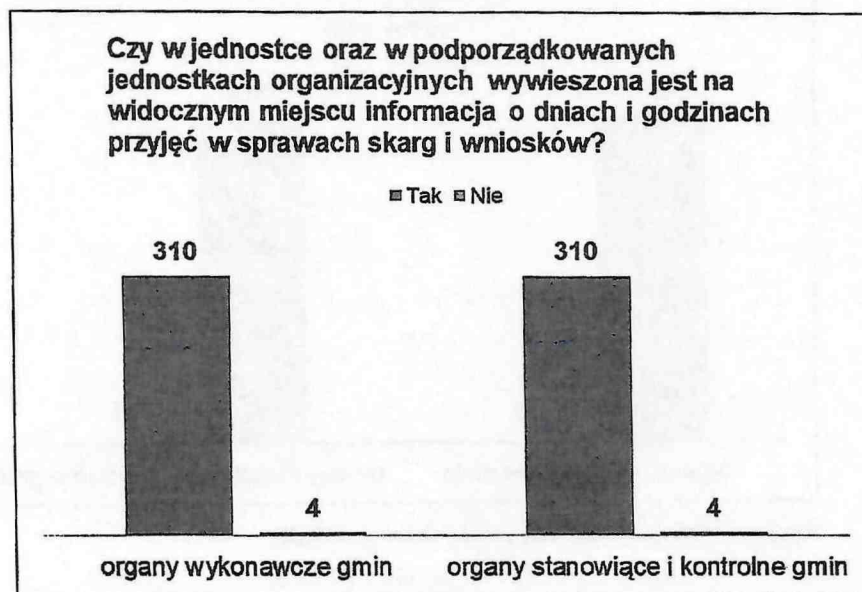


Wykres 10. Odpowiedzi na pytanie nr 3 w powiatach.

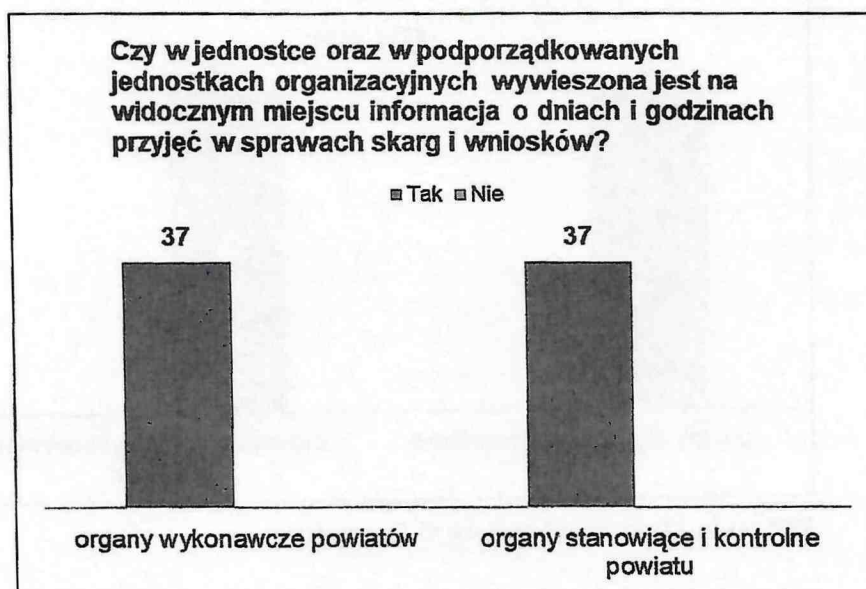
Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

4. Czy w jednostce oraz w podporządkowanych jednostkach organizacyjnych wywieszona jest na widocznym miejscu informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków?

Odpowiedzi prezentują się następująco:



Wykres 11. Odpowiedzi na pytanie nr 4 w gminach.

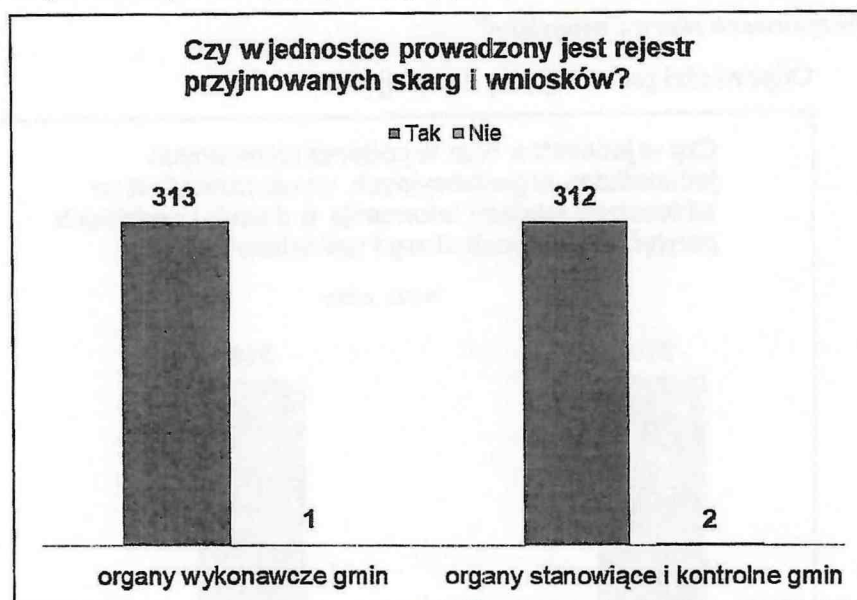


Wykres 12. Odpowiedzi na pytanie nr 4 w powiatach.

Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

5. Czy w jednostce prowadzony jest rejestr przyjmowanych skarg i wniosków?

Odpowiedzi prezentują się następująco:



Wykres 13. Odpowiedzi na pytanie nr 5 w gminach.



Wykres 14. Odpowiedzi na pytanie nr 5 w powiatach.

Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

Informacja o podjętych działaniach naprawczych mających na celu usunięcie nieprawidłowości sygnalizowanych w skargach.

Analiza materiałów informacyjnych przedłożonych przez organy samorządu terytorialnego wykazała, że w następstwie skarg, w których zarzuty znalazły potwierdzenie, podejmowano działania naprawcze zmierzające do usunięcia nieprawidłowości sygnalizowanych w skargach.

W ramach tych działań, m.in.:

- przypomniano o obowiązujących standardach obsługi klientów,
- przeprowadzono instruktaże mające na celu uniknięcie niezadowolenia z obsługi klienta podczas rozmów telefonicznych i bezpośredniego kontaktu z klientem,
- dokonywano zmian organizacyjnych,
- przeprowadzano z pracownikami rozmowy dyscyplinujące,
- pouczano i obligowano pracowników do rzetelnego wykonywania obowiązków,
- podejmowano czynności zmierzające do wzmocnienia nadzoru i kontroli nad pracą pracowników komórek organizacyjnych,
- pouczano pracowników by zwracać szczególną uwagę na terminowość załatwianych spraw i niezwłoczne udzielanie odpowiedzi na wpływającą korespondencję,
- prowadzono doraźne konsultacje w zakresie procedury rozpatrywania skarg i wniosków.

Rekomendacje.

Mając na względzie wyniki przeprowadzonej oceny, wskazuje się na konieczność zwracania uwagi na terminy rozpatrywania skarg i wniosków – a w przypadku konieczności ich wydłużenia – na obowiązek zawiadamiania wnoszących o przyczynach zwłoki i nowym terminie załatwienia sprawy. W ramach dążenia do usunięcia przyczyn powstawania skarg, niezbędne jest również pełne wykorzystywanie informacji zawartych w skargach i wnioskach – w szczególności zasadnych – do poprawy funkcjonowania jednostek.

Dodatkowo, w związku z ujawnionymi nieprawidłowościami w zakresie przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków, konieczne jest przypomnienie o obowiązkach wynikających z art. 253 *Kodeksu postępowania administracyjnego*. Wskazać należy, że:

1. Organy jednostek samorządu terytorialnego powinny przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.

2. Kierownicy organów lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu.
3. Dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy.
4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych. Dodatkowo – zgodnie z § 3 ust. 2 *Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* (Dz. U. Nr 5 poz. 46) – informacja powinna również zawierać wskazanie komórki organizacyjnej lub pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

Ponadto, zgodnie z art. 254 *Kodeksu postępowania administracyjnego*, skargi i wnioski składane oraz przekazywane do organów samorządu terytorialnego oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

O powyższych obowiązkach Wojewoda Mazowiecki w pismach z 25 listopada 2024 r. (znak: WK-III.140.5.2024.DS i WK-III.140.6.2024.KP) pouczył te organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego, w których zostały ujawnione nieprawidłowości.

Z up. WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

Artur Subda
Dyrektor Wydziału Kontroli

/podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym/