

Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie  
00-950 Warszawa  
Plac Bankowy 3/5  
WK-III.045.3.2018

AS  
W

Warszawa, 2018-12-31  
2018 -12- 3 1  
23053  
Kawil  
według rozdzielnika

## INFORMACJA

Pismo

w załączeniu przedkładam zatwierdzoną przez Wojewodę Mazowieckiego okresową ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowe jednostki organizacyjne w 2017 roku.

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 2017 rok.(7130622\_6109419).pdf

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

Data złożenia podpisu: 2018-12-31T08:02:04.745Z

**Podpis elektroniczny**

*Zdzisław Szipera*

.....  
ZATWIERDZAM

Warszawa, 27 grudnia 2018 r.

WK-III.045.3.2018

**Okresowa ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków  
przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa  
mazowieckiego oraz samorządowe jednostki organizacyjne w 2017 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 2017 r., poz. 1257 z późn. zm.) 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 2017 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 19 lutego 2018 r. (znak: WK-III.045.1.2018.DS) oraz z 20 lutego 2018 r. (znak: WK-III.045.2.2018.KP).

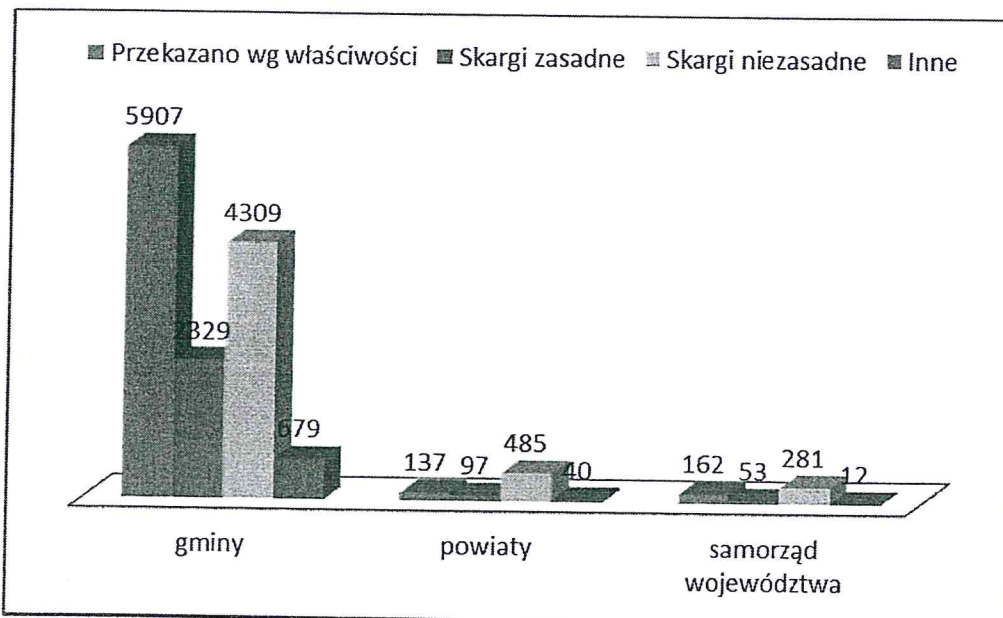
**Załatwianie skarg w 2017 roku.**

W 2017 roku do organów jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowych jednostek organizacyjnych wpłynęło łącznie 15007 skarg, z których 8285 (55,21%) załatwiono we własnym zakresie, a 6206 (41,35%) przekazano według właściwości do rozpatrzenia innym organom i instytucjom – zgodnie z art. 231 *Kodeksu postępowania administracyjnego*. Tylko 8,54% skarg przekazanych zostało do rozpatrzenia według właściwości z naruszeniem ustawowego terminu (siedmiu dni). W przypadku skarg rozpatrywanych bezpośrednio odsetek skarg rozpatrzonych po terminie wyniósł 5,47%.

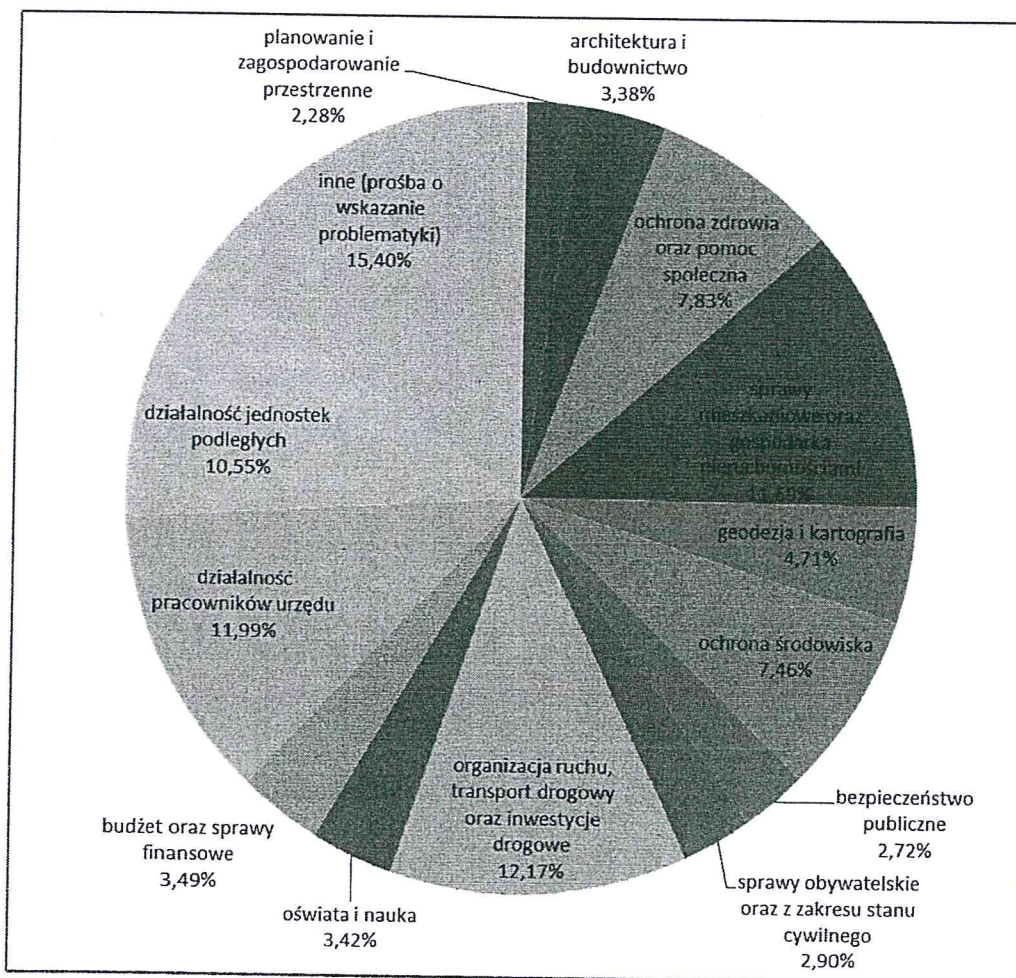
	Przyjęto w okresie sprawozdawczym										Terminowość załatwiania skarg		
	Ogółem	Przekazano wg właściwości	w tym							W toku rozpatrywania na dzień 31 grudnia 2017 r.	Pozostawione bez rozpoznania	Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 3
			Załatwiono we własnym zakresie				Inne						
			Ogółem	Skargi zasadne	Skargi niezasadne								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
Organy wykonawcze gmin	1597	316	1149	162	792	195	71	61	28	23			
Organy stanowiące i kontrolne gmin	876	133	667	31	549	87	17	59	10	148			
Jednostki organizacyjne gmin	11217	5458	5501	2136	2968	397	243	15	482	173			
Organy wykonawcze powiatów	268	96	159	24	125	10	5	8	1	1			
Organy stanowiące i kontrolne powiatów	201	21	173	11	147	15	6	1	8	107			
Jednostki organizacyjne powiatów	320	20	290	62	213	15	4	6	0	0			
Zarząd i Marszałek Województwa Mazowieckiego	54	30	17	1	11	5	7	0	1	1			
Sejmik Województwa Mazowieckiego	15	6	9	0	8	1	0	0	0	0			
Jednostki organizacyjne samorządu województwa mazowieckiego	459	126	320	52	262	6	11	2	0	0			
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>15007</b>	<b>6206</b>	<b>8285</b>	<b>2479</b>	<b>5075</b>	<b>731</b>	<b>364</b>	<b>152</b>	<b>530</b>	<b>453</b>			

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.

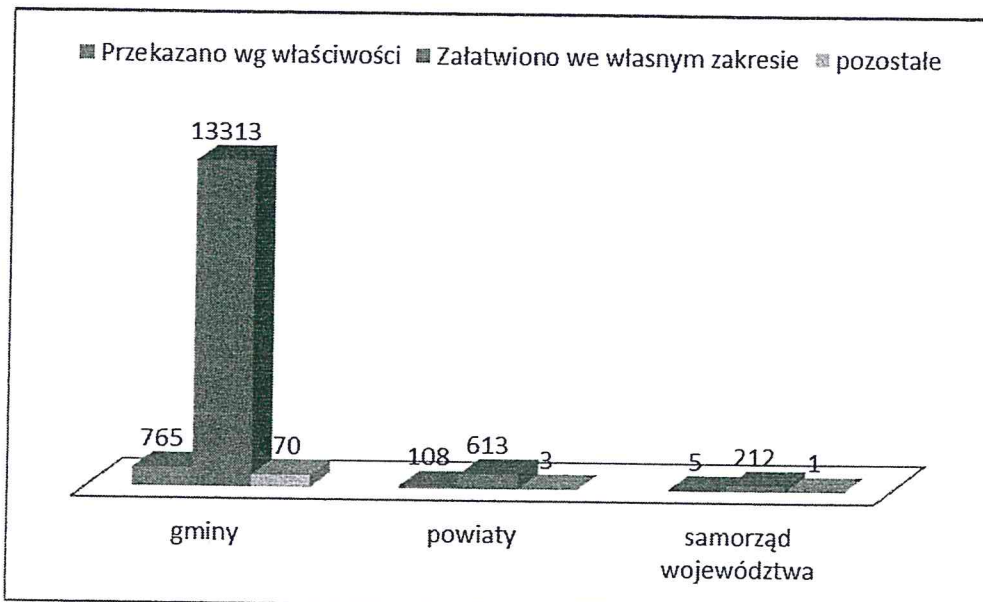
## Załatwianie wniosków w 2017 roku.

W 2017 roku do organów jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego oraz samorządowych jednostek organizacyjnych wpłynęło łącznie 15 490 wniosków, z których 14 138 (91,27%) załatwiono we własnym zakresie, a 878 (5,67%) przekazano według właściwości do rozpatrzenia innym organom i instytucjom – zgodnie z art. 243 *Kodeksu postępowania administracyjnego*. Tylko 3,42% wniosków przekazanych zostało do rozpatrzenia według właściwości z naruszeniem ustawowego terminu (siedmiu dni). W przypadku wniosków rozpatrywanych bezpośrednio odsetek wniosków rozpatrzonych po terminie wyniósł 2,57%.

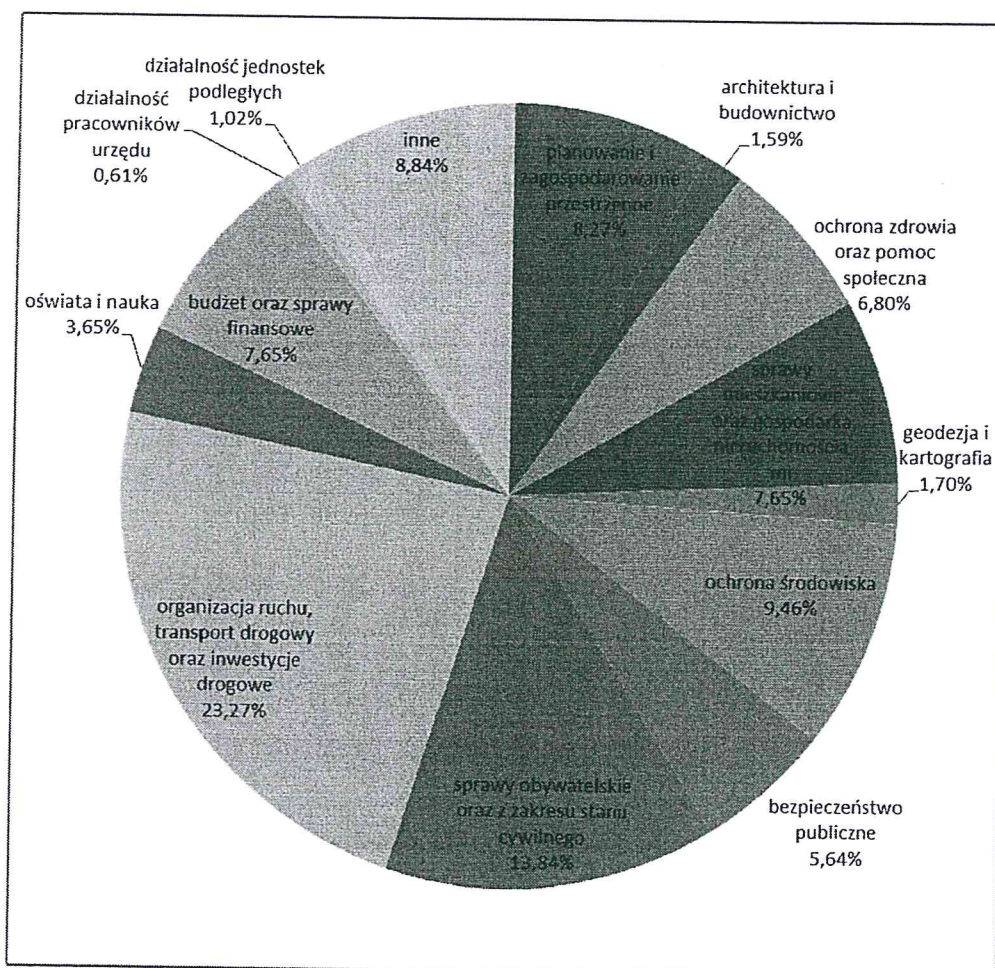
	Przyjęto w okresie sprawozdawczym				Terminowość załatwiania wniosków	
	Ogółem	w tym			Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 2	Załatwione z przekroczeniem terminów K.p.a. w odniesieniu do poz. 3
		Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	pozostałe		
	1	2	3	4	5	6
Organy wykonawcze gmin	5445	313	5040	92	17	72
Organy stanowiące i kontrolne gmin	834	248	576	10	3	14
Jednostki organizacyjne gmin	8269	204	7697	368	8	266
Organy wykonawcze powiatów	29	11	18	0	1	0
Organy stanowiące i kontrolne powiatów	16	14	1	1	1	0
Jednostki organizacyjne powiatów	679	83	594	2	0	12
Zarząd i Marszałek Województwa Mazowieckiego	0	0	0	0	0	0
Sejmik Województwa Mazowieckiego	1	1	0	0	0	0
Jednostki organizacyjne samorządu województwa mazowieckiego	217	4	212	1	0	0
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>15490</b>	<b>878</b>	<b>14138</b>	<b>474</b>	<b>30</b>	<b>364</b>

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.



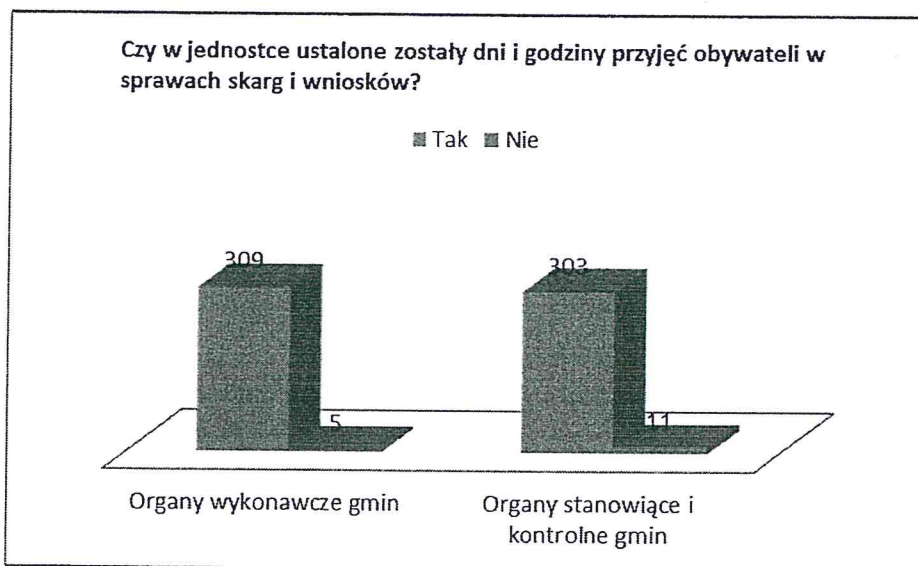
Wykres 4. Problematyka wniosków rozpatrywanych przez organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego.

Przyjmowanie skarg i wniosków.

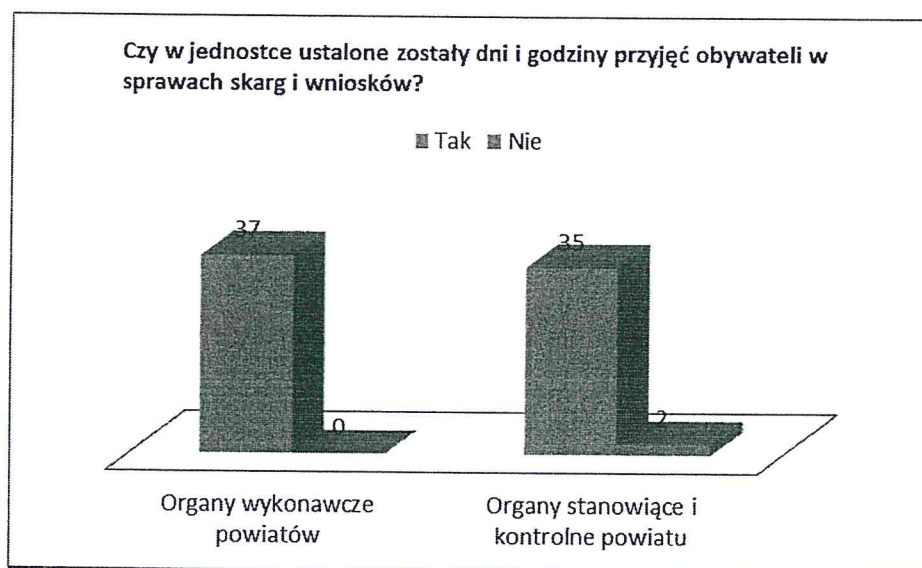
Organy jednostek samorządu terytorialnego w odpowiedzi na pisma Wojewody Mazowieckiego z 19 lutego 2018 r. (znak: WK-III.045.1.2018.DS) oraz z 20 lutego 2018 r. (znak: WK-III.045.2.2018.KP) przekazały również informacje na temat przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz rejestrowania składanych 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.

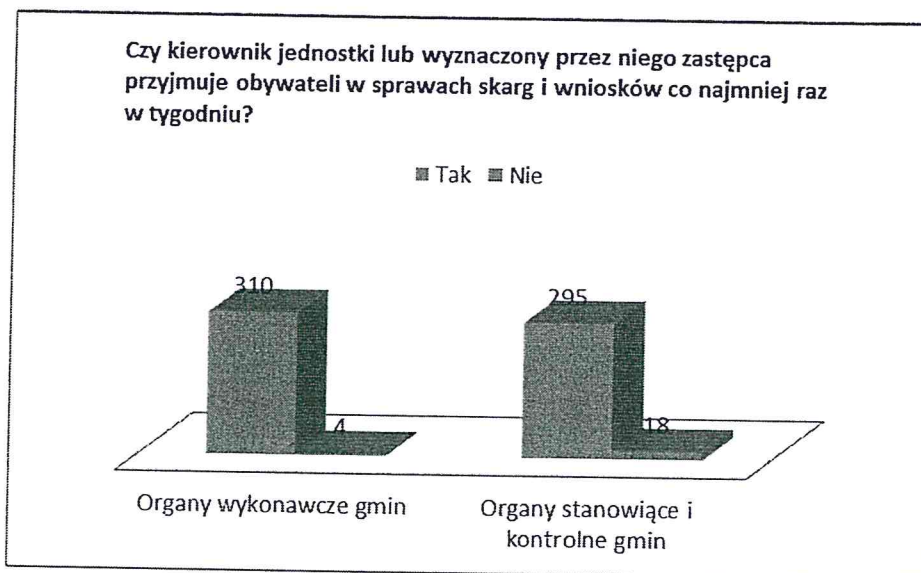


Wykres 6. Odpowiedzi na pytanie nr 1 w powiatach.

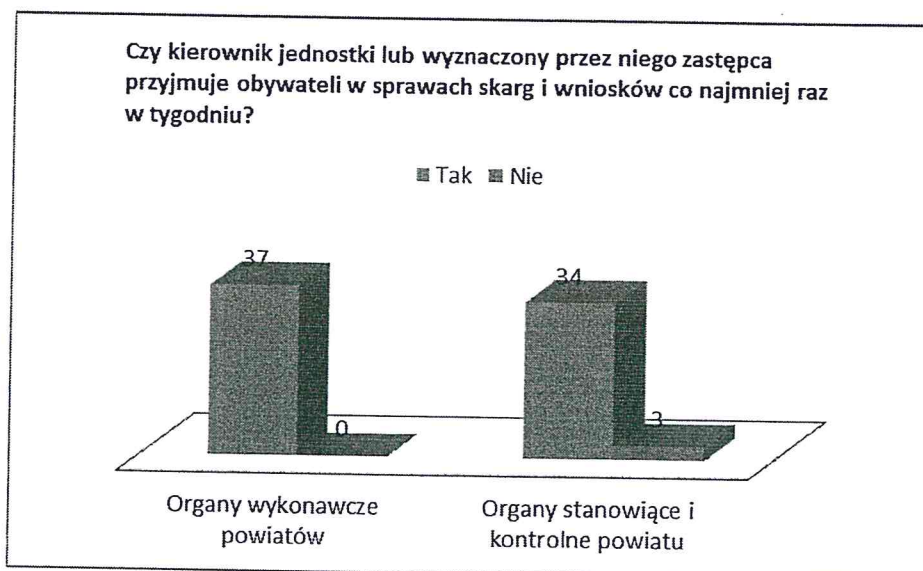
Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

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.



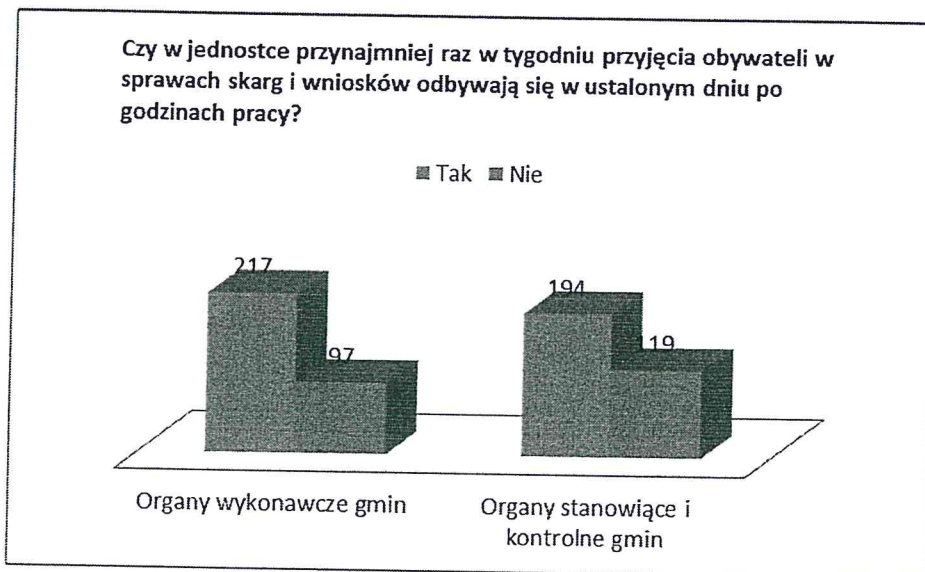
Wykres 8. Odpowiedzi na pytanie nr 2 w powiatach.

Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

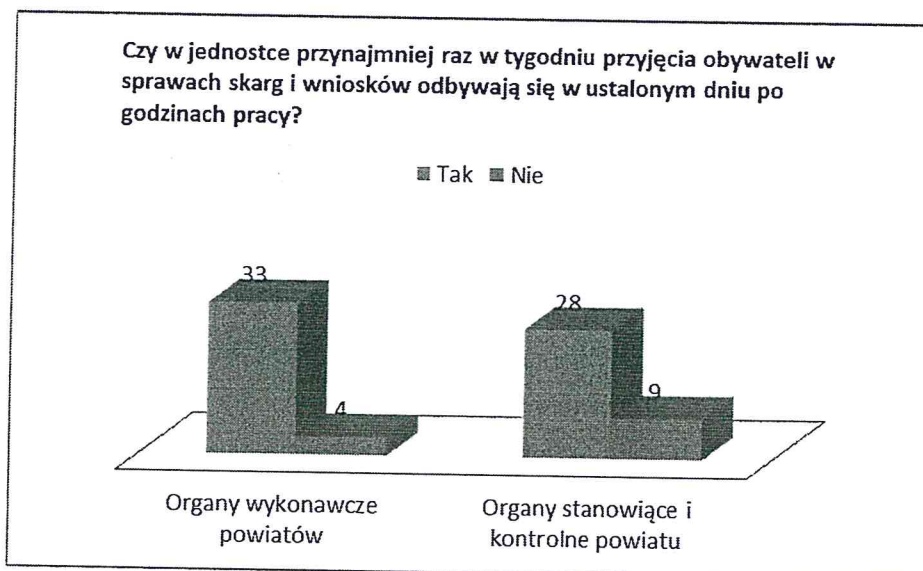


3. Czy w jednostce przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków odbywają się w ustalonym dniu po godzinach pracy?

Odpowiedzi prezentują się następująco:



Wykres 9. Odpowiedzi na pytanie nr 3 w gminach.

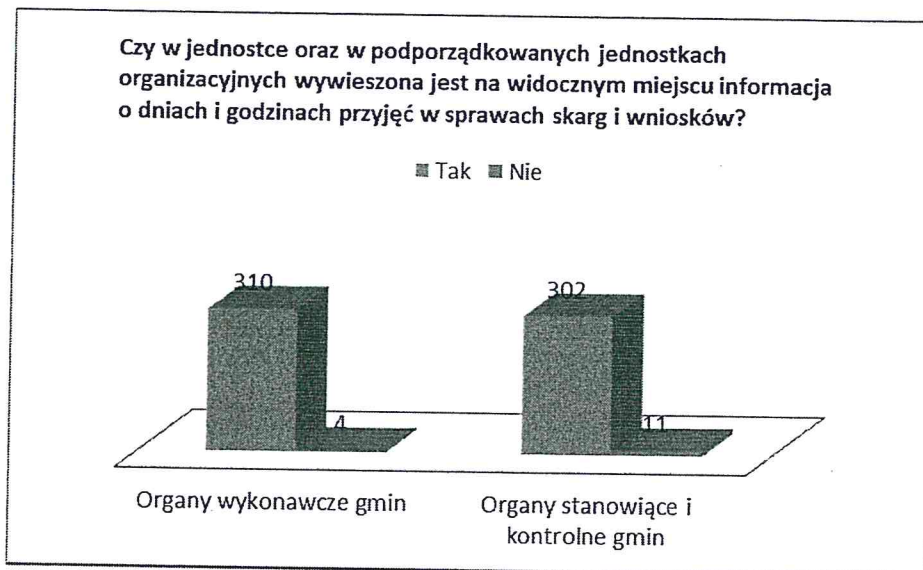


Wykres 10. Odpowiedzi na pytanie nr 3 w powiatach.

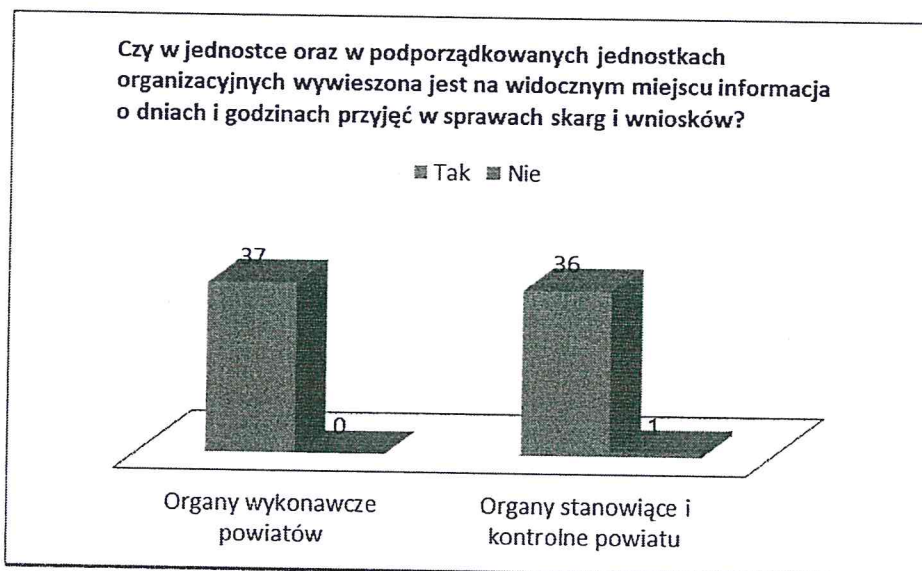
Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

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.

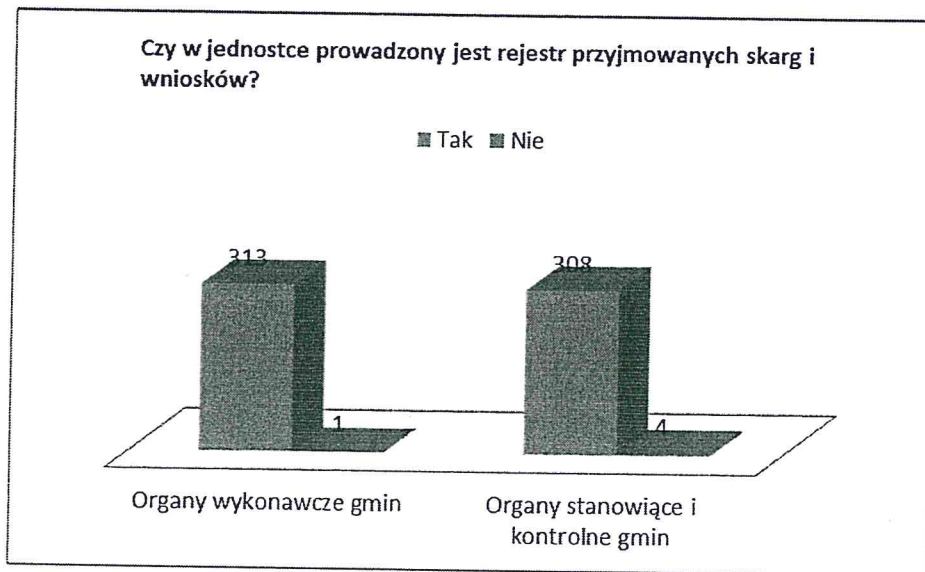


Wykres 12. Odpowiedzi na pytanie nr 4 w powiatach.

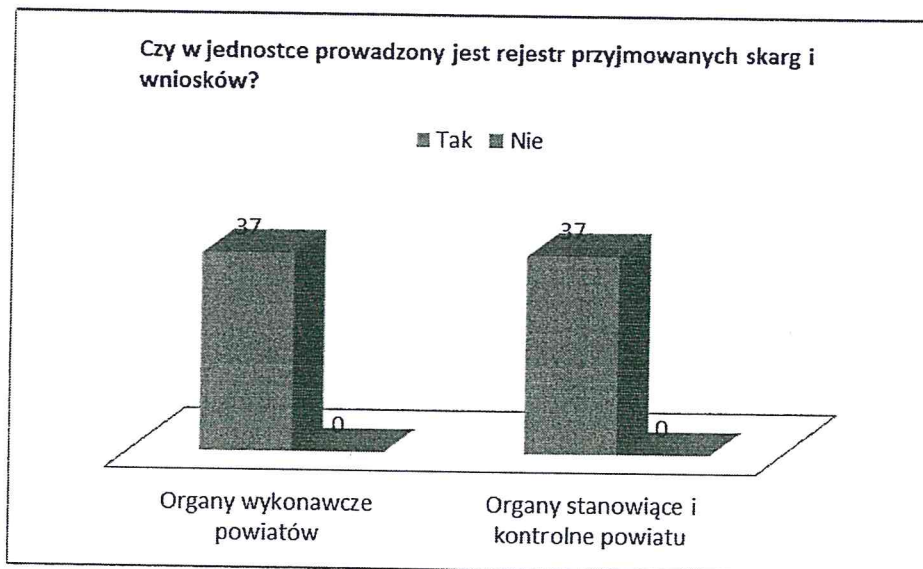
Na postawione pytanie twierdząco odpowiedziały organy samorządu województwa mazowieckiego.

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.**

Odsetek skarg uznanych za zasadne wyniósł 29,74% (2 480 skarg w stosunku do 8 339 – liczby wszystkich skarg załatwianych bezpośrednio).

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.:

- przeprowadzano z pracownikami rozmowy dyscyplinujące,
- szkolono pracowników i przeprowadzano instruktarze,
- pouczano i obligowano pracowników do rzetelnego wykonywania obowiązków,
- dokonywano zmian organizacyjnych,
- wydawano zalecenia i zobowiązywano do ich wykonania,
- podejmowano czynności zmierzające do wzmocnienia nadzoru i kontroli nad pracą komórek organizacyjnych
- w celu skutecznego monitorowania i kontrolowania prowadzonych spraw dokonano modyfikacji systemu informatycznego.

#### **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 pouczył również organy jednostek samorządu terytorialnego województwa mazowieckiego, których ujawnione nieprawidłowości dotyczyły, w pismach z 15 października 2018 r. (znak: WK-III.045.2.2018.KP i WK-III.140.154.2018.DS).