



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

NK-KS.045.2.2020.AG

Wrocław, dnia 15 września 2020 r.

Panie, Panowie

**Wójtowie, Burmistrzowie,
Prezydenci Miast, Starostwie
woj. dolnośląskiego**

**Marszałek Województwa
Dolnośląskiego**

wg rozdzielnika

Szanowni Państwo,

W związku z dokonywaną oceną przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego i jednostki organizacyjne poddane nadzorowi, Wojewoda Dolnośląski działając na podstawie art. 259 § 1, w zw. z art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*¹ zwraca się z uprzejmą prośbą o sporządzenie informacji dotyczącej skarg i wniosków przyjmowanych i załatwianych w kierowanych przez Państwa jednostkach, obejmującej okres **od 1 stycznia 2018 r. do 30 czerwca 2020 r.**

Informacje należy sporządzić w formie statystycznej obejmującej *zestawienie sposobu załatwienia skarg* - według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do pisma, *zestawienie sposobu załatwienia wniosków* - według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do pisma oraz w formie opisowej – według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do pisma (obejmującej organizację przyjmowania skarg i wniosków, sposób ich załatwienia, terminowość oraz wskazanie problemów z zapewnieniem właściwej organizacji przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz zgodnego z przepisami procesowymi prowadzenia postępowań skargowo-wnioskowych).

Przekazywane informacje winny odnosić się jedynie do **skarg i wniosków wniesionych i zakwalifikowanych jako skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII k.p.a.**

Materiał informacyjny proszę przekazać w terminie do dnia 16 października 2020 r. Korespondencję proszę skierować za pośrednictwem platformy ePUAP, na adres skrytki: /req49xn18v/skrytka, w piśmie przewodnim powołując się na znak niniejszego pisma.

Z poważaniem

Z up. WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO

Danuta Frydlewicz - Pierucka
ZASTĘPCA DYREKTORA
Wydziału Nadzoru i Kontroli

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Sprawę prowadzi: Aleksandra Grzebieniowska - inspektor wojewódzki, Wydział Nadzoru i Kontroli, Odział Kontroli i Skarg, nr tel. 71 340-62-71, e-mail a.grzebieniowska@duw.pl

¹ t.j. Dz.U. z 2020, poz. 256 z późn. zm., dalej jako: k.p.a.

Otrzymują:

1. **Burmistrz Miasta i Gminy Bardo**, Urząd Miasta i Gminy w Bardzie, Rynek 2, 57-256 Bardo.
2. **Burmistrz Miasta Bielawa**, Urząd Miejski w Bielawie, Pl. Wolności 1, ul. Piastowska 1, 58-260, Bielawa.
3. **Burmistrz Miasta i Gminy Bierutów**, Urząd Miasta i Gminy Bierutów, ul. S. Moniuszki 12, 56-420, Bierutów.
4. **Burmistrz Miasta i Gminy Bogatynia**, Urząd Miasta i Gminy w Bogatyni, ul. Daszyńskiego 1, 59-920, Bogatynia.
5. **Burmistrz Miasta Boguszowa-Gorce**, Urząd Miejski w Boguszowie-Gorcach, Pl. Odrodzenia 1, 58-370, Boguszów Gorce.
6. **Prezydent Miasta Bolesławiec**, Urząd Miasta Bolesławiec, Ratusz - Rynek 41, 59-700, Bolesławiec.
7. **Wójt Gminy Bolesławiec**, Urząd Gminy Bolesławiec, ul. Teatralna 1a, 59-700, Bolesławiec.
8. **Burmistrz Bolkowa**, Urząd Miejski Bolków, Rynek 1, 59-420, Bolków.
9. **Wójt Gminy Borów**, Urząd Gminy Borów, ul. Konstytucji 3 Maja 22, 57-160, Borów.
10. **Burmistrz Brzegu Dolnego**, Urząd Miejski w Brzegu Dolnym, ul. Kolejowa 29, 56-120, Brzeg Dolny.
11. **Burmistrz Bystrzycy Kłodzkiej**, Urząd Miasta i Gminy Bystrzyca Kłodzka, ul. Sienkiewicza 6, 57-500, Bystrzyca Kłodzka.
12. **Burmistrz Miasta i Gminy Chocianów**, Urząd Miasta i Gminy w Chocianowie, ul. Ratuszowa 10, 59-140, Chocianów.
13. **Burmistrz Miasta Chojnowa**, Urząd Miejski w Chojnowie, Pl. Zamkowy 1, 59-225, Chojnow.
14. **Wójt Gminy Chojnów**, Urząd Gminy Chojnów, ul. Fabryczna 1, 59-225, Chojnów.
15. **Wójt Gminy Ciepłowody**, Urząd Gminy Ciepłowody, ul. Kolejowa 3, 57-211, Ciepłowody.
16. **Wójt Gminy Cieszków**, Urząd Gminy Cieszków, ul. Grunwaldzka 41, 56-330, Cieszków.
17. **Wójt Gminy Czarny Bór**, Urząd Gminy Czarny Bór, ul. XXX - lecia PRL 18, 58-379, Czarny Bór.
18. **Wójt Gminy Czernica**, Urząd Gminy Czernica, ul. Kolejowa 3, 55-003, Czernica.
19. **Wójt Gminy Długołęka**, Urząd Gminy Długołęka, ul. Robotnicza 12, 55-095, Długołęka.
20. **Wójt Gminy Dobromierz**, Urząd Gminy Dobromierz, Pl. Wolności 24, 58-170, Dobromierz.
21. **Wójt Gminy Dobroszyce**, Urząd Gminy Dobroszyce, Rynek 16, 56-410, Dobroszyce.
22. **Wójt Gminy Domaniów**, Urząd Gminy Domaniów, Domaniów 56, 55-216, Domaniów.
23. **Burmistrz Miasta Duszniki-Zdrój**, Urząd Miejski w Dusznikach-Zdroju, Rynek 6, 57-340, Duszniki Zdrój.
24. **Wójt Gminy Dziadowa Kłoda**, Urząd Gminy w Dziadowej Kłodzie, ul. Oleśnicka 1, 56-504, Dziadowa Kłoda.
25. **Burmistrz Dzierżoniowa**, Urząd Miasta w Dzierżoniowie, Rynek 1, 58-200, Dzierżoniów.
26. **Wójt Gminy Dzierżoniów**, Urząd Gminy Dzierżoniów, ul. Szkolna 14, 58-200, Dzierżoniów.
27. **Wójt Gminy Gaworzyce**, Urząd Gminy Gaworzyce, ul. Okrężna 85, 59-180, Gaworzyce.
28. **Prezydent Miasta Głogowa**, Urząd Miejski w Głogowie, ul. Rynek 10, 67-200, Głogów.
29. **Wójt Gminy Głogów**, Urząd Gminy Głogów, ul. Piaskowa 1, 67-200, Głogów.
30. **Burmistrz Głuszycy**, Urząd Miejski w Głuszycy, ul. Grunwaldzka 55, 58-340, Głuszycza.
31. **Burmistrz Góry**, Urząd Miasta i Gminy w Górze, ul. Mickiewicza 1, 56-200, Góra.
32. **Wójt Gminy Grębocice**, Urząd Gminy Grębocice, ul. Głogowska 3, 59-150, Grębocice.
33. **Wójt Gminy Gromadka**, Urząd Gminy Gromadka, ul. Gen. W. Sikorskiego 9, 59-706, Gromadka.
34. **Burmistrz Gminy i Miasta Gryfów Śląski**, Urząd Gminy i Miasta Gryfów Śląski, Rynek 1, 59-620, Gryfów Śląski.
35. **Wójt Gminy Janowice Wielkie**, Urząd Gminy Janowice Wielkie, ul. Kolejowa 2, 58-520, Janowice Wielkie.
36. **Burmistrz Miasta Jawora**, Urząd Miejski w Jaworze, Rynek 1, 59-400, Jawor.
37. **Burmistrz Jaworzyny Śląskiej**, Urząd Miejski w Jaworzynie Śląskiej, ul. Wolności 9, 58-140, Jaworzyna Śląska.
38. **Burmistrz Miasta Jedlina-Zdrój**, Urząd Miasta Jedlina-Zdrój, ul. Poznańska 2, 58-330, Jedlina Zdrój.
39. **Burmistrz Jelcza-Laskowice**, Urząd Miasta i Gminy Jelcz-Laskowice, ul. W. Witosa 24, 55-220, Jelcz – Laskowice.
40. **Prezydent Miasta Jeleniej Góry**, Urząd Miasta Jelenia Góra, Pl. Ratuszowy 58, 58-500, Jelenia Góra.
41. **Wójt Gminy Jemielno**, Urząd Gminy Jemielno, Jemielno 81, 56-209, Jemielno.
42. **Wójt Gminy Jerzmanowa**, Urząd Gminy Jerzmanowa, ul. Lipowa 4, 67-222, Jerzmanowa.
43. **Wójt Gminy Jezów Sudecki**, Urząd Gminy Jezów Sudecki, ul. Długa 63, 58-521, Jezów Sudecki.
44. **Wójt Gminy Jordanów Śląski**, Urząd Gminy Jordanów Śląski, ul. Wrocławska 55, 55-065, Jordanów Śląski.
45. **Wójt Gminy Kamieniec Żąbkowicki**, Urząd Gminy Kamieniec Żąbkowicki, ul. Żąbkowicka 26, 57-230, Kamieniec Żąbkowicki.
46. **Burmistrz Miasta Kamienna Góra**, Urząd Miasta Kamienna Góra, Pl. Grunwaldzki 1, 58-400, Kamienna Góra.
47. **Wójt Gminy Kamienna Góra**, Urząd Gminy Kamienna Góra, Al. Wojska Polskiego 10, 58-400, Kamienna Góra.
48. **Burmistrz Karpacza**, Urząd Miejski w Karpaczu, ul. Konstytucji 3 Maja 54, 58-540, Karpacz.
49. **Burmistrz Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie**, Urząd Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie, Rynek-Ratusz 1, 55-080, Kąty Wrocławskie.
50. **Burmistrz Miasta Kłodzko**, Urząd Miasta w Kłodzku, Pl. B. Chrobrego 1, 57-300, Kłodzko.
51. **Wójt Gminy Kłodzko**, Urząd Gminy Kłodzko, ul. Okrzei 8a, 57-300, Kłodzko.
52. **Wójt Gminy Kobierzyce**, Urząd Gminy Kobierzyce, Aleja Pałacowa 1, 55-040, Kobierzyce.
53. **Wójt Gminy Kondratowice**, Urząd Gminy w Kondratowicach, ul. Nowa 1, 57-150, Prusy.
54. **Wójt Gminy Kostomłoty**, Urząd Gminy w Kostomłotach, ul. Ślężna 2, 55-311, Kostomłoty.
55. **Wójt Gminy Kotla**, Urząd Gminy Kotla, ul. Głogowska 93, 67-240, Kotla.
56. **Burmistrz Miasta Kowary**, Urząd Miejski w Kowarach ul. 1 Maja 1a, 58-530, Kowary.
57. **Wójt Gminy Krośnice**, Urząd Gminy Krośnice, ul. Sportowa 4, 56-320, Krośnice.
58. **Wójt Gminy Krotoszyce**, Urząd Gminy Krotoszyce, ul. Piastowska 46, 59-223, Krotoszyce.
59. **Burmistrz Miasta Kudowa – Zdrój**, Urząd Miasta w Kudowie – Zdroju, ul. Zdrojowa 24, 57-350, Kudowa Zdrój.
60. **Wójt Gminy Kunice**, Urząd Gminy w Kunicach, ul. Gwarna 1, 59-216, Kunice.
61. **Burmistrz Łądeka-Zdroju**, Urząd Miasta i Gminy Łądek-Zdrój, Rynek 31, 57-540, Łądek Zdrój.
62. **Prezydent Miasta Legnicy**, Urząd Miasta Legnicy, Pl. Słowiański 8, 59-220, Legnica.
63. **Wójt Gminy Legnickie Pole**, Urząd Gminy Legnickie Pole, ul. K. I. Dientzenhofera 1, 59-241, Legnickie Pole.
64. **Wójt Gminy Lewin Kłodzki**, Urząd Gminy Lewin Kłodzki, ul. Nad Potokiem 4, 57-343, Lewin Kłodzki.

WOS.1710.2.2020

15
Wałbrzych, 15.10.2020 rok

Dolnośląski Urząd Wojewódzki
we Wrocławiu
Pl. Powstańców Warszawy 1
50-153 Wrocław

Dotyczy: NK-KS.045.2.2020.AG z dnia 15 września 2020 roku

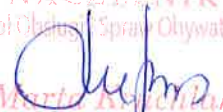
W odpowiedzi na Państwa pismo nr NK-KS.045.2.2020.AG z dnia 15 września 2020 roku w sprawie przekazania informacji dotyczącej przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków w załączeniu przekazuję przedmiotowe zestawienie.

STAROSTA

Krzysztof Kwiatkowski

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a

NACZELNIK
Wydział Obsługi Spraw Obywatelskich

Maria Kuchcik

102020

1. W tabeli proszę wypełnić komórki w kolorze białym.
2. Komórki należy wypełniać za pomocą danych liczbowych, w przypadku braku danych proszę wpisać "0", a nie znak minus "-".

ZESTAWIENIE SPOSOBU ZAŁATWIENIA SKARG

Starostwo Powiatowe w Wałbrzychu

rok	Wpłynęło w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (dotyczy skarg z kolumny 4)			Terminowość załatwiania skarg	
	Ogółem skarg (suma z pozycji 3 + 4)	w tym:		pozytywny (skarga zasadna)	negatywny (skarga bezzasadna)	pozostawiono bez rozpoznania/ inne	załatwione z przekroczeniem terminu określonego w art. 231 § 1 k.p.a. (w odniesieniu do skarg z kolumny 3)	załatwione z przekroczeniem terminu określonego w art. 237 § 1 k.p.a. (w odniesieniu do skarg z kolumny 4)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2018	1	0	1	0	1	0	0	0
2019	19	4	15	5	10	0	0	0
2020	11	2	9	0	9	0	0	0
suma	31	6	25	5	20	0	0	0

1. W tabeli proszę wypełnić komórki w kolorze białym.
 2. Komórki należy wypełniać za pomocą danych liczbowych, w przypadku braku danych proszę wpisać "0", a nie znak minus "-".

ZESTAWIENIE SPOSOBU ZAŁATWIENIA WNIOSKÓW

Starostwo Powiatowe w Wałbrzychu

rok	Wpłynęło w okresie sprawozdawczym		Sposób załatwienia (dotyczy wniosków z kolumny 4)				Terminowość załatwienia wniosków	
	w tym:		pozytywny (wniosek zasadny)	negatywny (wniosek bezzasadny, nieuwzględniony)	pozostawiono bez rozpoznania/ inne	załatwione z przekroczeniem terminu określonego w art. 243 k.p.a. (w odniesieniu do wniosków z kolumny 3)	załatwione z przekroczeniem terminu określonego w art. 244 § 1 w zw. z art. 237 § 1 k.p.a. (w odniesieniu do wniosków z kolumny 4)	
	przekazano wg właściwości	załatwiono we własnym zakresie						
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2018	0	0	0	0	0	0	0	0
2019	0	0	0	0	0	0	0	0
2020	0	0	0	0	0	0	0	0
suma	0	0	0	0	0	0	0	0

Wojciech

Nazwa jednostki

I. ORGANIZACJA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Czy uregulowano w przepisach wewnętrznych jednostki sposób i tryb przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków? Jeśli tak, proszę wskazać datę przyjęcia obowiązującej/-ych procedur

TAK

Zarządzenie Nr 81/2016 Starosty Wałbrzyskiego z dnia 01 lipca 2016 roku, z późn. zm.

Czy organizacja przyjęć w sprawach skarg i wniosków została ustalona zgodnie z wymogiem art. 253 § 2 i 3 k.p.a., tj. czy przyjęcia odbywają się przynajmniej raz w tygodniu po godzinach pracy? Jeśli nie, dlaczego?

TAK

Przyjęcia interesantów odbywają się w każdy wtorek od godz. 09:00 – 17:00

Czy jest prowadzona ewidencja przyjęć interesantów? Ile osób przyjęto w ramach przyjęć interesantów w okresie od 01.01.2018 do 30.06.2020 r. (w rozbiciu na lata)

NIE

W okresie od 01.01.2018 r. do 30.06.2020 r. nie odnotowano żadnych przyjęć interesantów

Charakterystyka tematyczna (problematyka) przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków (wymienić w punktach)

BRAK

Czy w widocznym miejscu w siedzibie jednostki znajduje się wywieszka informująca o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków?

TAK

Informacja znajduje się na głównych tablicach ogłoszeń w urzędzie oraz BIP-ie

Winnik

19

6

Czy istnieje możliwość wnoszenia skarg i wniosków również za pośrednictwem ePUAP, poczty elektronicznej, ustnie do protokołu? Jeśli nie, dlaczego?

TAK

II. SPOSÓB ZAŁATWIENIA SKARG I WNISKÓW

Problematyka skarg wnoszonych do organu (wymienić w punktach)

(np. problemy z zakresu pomocy społecznej, pomocy w znalezieniu zatrudnienia, ochrony zdrowia, utrzymania dróg, gospodarki nieruchomościami, gospodarki odpadami, spraw geodezyjnych, edukacji.)

Problemy z funkcjonowaniem urzędu i pracą urzędników
Problematyka z funkcjonowaniem jednostek podległych
Problemy z niewłaściwym wydawaniem decyzji i dokumentów

W przypadku skarg uznanych za zasadne (wykazanych w zał. nr 1 kol. 7) jakie podjęte zostały przez organ działania naprawcze mające na celu usunięcie nieprawidłowości wynikających z zarzutów skargi (wymienić w punktach)

Działania naprawcze mające na celu usunięcie nieprawidłowości wynikających z zarzutów skargi: przeprowadzenie rozmowy pracownika z Naczelnikiem Wydziału

Problematyka wniosków wnoszonych do organu (wymienić w punktach)

Brak wnoszonych wniosków

W przypadku wniosków załatwionych pozytywnie (wykazanych w zał. nr 1 kol. 7) jakie podjęte zostały przez organ działania usprawniające, mające na celu realizację przedmiotu wniosku (wymienić w punktach)

Brak wnoszonych wniosków

III. TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIENIA SKARG I WNIOSKÓW

Uzupełnić w przypadku wykazania nieterminowości w tabelach, stanowiących załączniki nr 1 i 2 (kolumna 11-12)

Przyczyna niezakończoności skarg w terminie określonym w k.p.a. (wymienić w punktach)

BRAK

Przyczyna niezakończoności wniosków w terminie określonym w k.p.a. (wymienić w punktach)

BRAK

IV. CEL: ZAPEWNIENIE WŁAŚCIWEJ ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW ORAZ ZGODNEGO Z PRZEPISAMI PROCESOWYMI PROWADZENIA POSTĘPOWAŃ SKARGOWO-WNIOSKOWYCH.

Problemy, bariery utrudniające obecnie osiągnięcie celu

BRAK

Co trzeba zmienić, wdrożyć, zoptymalizować (oraz w jaki sposób, co musi się zmienić, powstać)

Rzetelności i dokładności w wypełnianiu obowiązków służbowych

Co jest potrzebne do proponowanych zmian: np. procedura, system, wiedza, nowy sposób działania, komunikacja.

Systematyczne zapoznawanie się ze zmianami w aktach prawnych

*out
Wzrost*

