

INFORMACJA

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych w 2009 roku

I. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków wpływających do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych odbywa się stosownie do zasad określonych w następujących aktach:

- w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.);
- w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
- w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, stanowiącym załącznik do uchwały Nr 26/313/09 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 2 kwietnia 2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, zmienionym uchwałą Nr 59/976/09 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 30 lipca 2009 r., uchwałą Nr 3/24/10 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 12 stycznia 2010 r. oraz uchwałą Nr 26/376/10 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 1 kwietnia 2010 r.;
- w zarządzeniu Nr 44/2009 Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 17 lipca 2009 roku w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków.

Pracownicy Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego zapewniają obsługę przyjmowania skarg i wniosków kierowanych przez interesantów do:

- 1) Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego i jego Członków,
- 2) Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego,
- 3) Sekretarza Województwa i Skarbnika Województwa,
- 4) Urzędu Marszałkowskiego i dyrektorów departamentów.

Obsługę w przyjmowaniu, rozpatrywaniu i załatwianiu, petycji, skarg i wniosków kierowanych do Sejmiku Województwa Kujawsko-Pomorskiego zapewnia Kancelaria Sejmiku.

Zgodnie z art. 227 Kpa przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Natomiast w myśl art. 241 Kpa przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Skargi i wnioski, których przedmiot nie należy do zakresu zadań realizowanych przez Samorząd Województwa po rejestracji przekazywane są do rozpatrzenia w oparciu o obowiązujące przepisy prawa do organów właściwych.

W zakresie właściwości wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych obsługę przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków nadzorują dyrektorzy tych jednostek.

Przyjęta w Urzędzie zasada jednolitej i spójnej procedury załatwiania skarg umożliwiła objęcie tej grupy spraw jednym z głównych celów jakościowych niezbędnych przy funkcjonowaniu Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001.

II. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w 2009 roku.

W 2009 roku do Urzędu Marszałkowskiego Województwa kujawsko-Pomorskiego wpłynęło łącznie 167 skarg, z których 120 rozpatrzono we własnym zakresie, a 47 przekazano zgodnie z właściwością do innych organów administracji publicznej. Tryb przyjmowania skarg, określony zarządzeniem Nr 44/2009 Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego pozwolił na ujednoczenie zasad we wszystkich komórkach organizacyjnych w odniesieniu do korespondencji wpływającej do Urzędu.

Na szczególną uwagę zasługuje kierowanie do Województwa skarg, których przedmiot związany jest z działalnością powiatów i gmin lub podległych im jednostek organizacyjnych. Pomimo tego, iż zakres działania samorządu województwa nie może naruszać samodzielności powiatu i gminy wpływ aż 47 skarg dotyczących działalności ich organów może świadczyć o umacnianiu się w społecznym poglądzie wizerunku Województwa, jako instytucji gotowej nieść pomoc wszystkim zainteresowanym. Skargi przekazane zgodnie z właściwością stanowią w przybliżeniu 30 % wszystkich skarg, które w 2009 roku wpłynęły do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego.

Jednocześnie można zaobserwować znaczny wzrost wpływu skarg, które zostały przyjęte do rozpatrzenia we własnym zakresie. Wskazuje to na utrzymującą się tendencję z roku 2008, co związane jest z gwałtownym wzrostem ilości spraw załatwianych w Urzędzie.

Obserwowany wzrost wpływu pism noszących znamiona skargi wynika z bardziej radykalnego postrzegania i analizowania wszystkich spraw kierowanych do Urzędu. Każde pismo, w którego treści użyte zostały negatywne sformułowania związane z działalnością Urzędu lub wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych jest kwalifikowane i przekazywane do zarejestrowania.

Wpływ skarg jest obecnie nadzorowany przez Departament Administracji, w którym jednocześnie prowadzony jest Centralny Rejestr Skarg i Wniosków kierowanych poprzez Kancelarię Ogólną i sekretariaty do Zarządu i Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego oraz poszczególnych komórek organizacyjnych. Kontrola wpływu skarg realizowana jest także na poziomie departamentów, które we własnym zakresie prowadzą rejestry wewnętrzne.

Na podstawie Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków oraz rejestrów wewnętrznych ustalono, że spośród 120 skarg rozpatrywanych we własnym zakresie, 30 rozpatrzono pozytywnie, 69 negatywnie oraz 38 w sposób wyjaśniający.

Analizując wpływ skarg w 2009 roku do departamentów Urzędu pod względem ilościowym można stwierdzić, że do sześciu z nich nie wpłynęła żadna skarga, a w kolejnych siedmiu skargi występowały sporadycznie (nie więcej jak cztery). Zatem wpływ skarg do trzynastu departamentów kształtował się na poziomie dopuszczalnym – według mierników przyjętych w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością.

W pięciu departamentach wpływ skarg był wyższy i przedstawiał się następująco:

– Departament Administracji	80 skarg
– Departament Zdrowia i Nadzoru Właścicielskiego	11 skarg
– Departament Infrastruktury	9 skarg
– Departament Spraw Społecznych	7 skarg
– Kancelaria Sejmiku	4 skargi.

Skargi, które były rozpatrywane w Kancelarii Sejmiku dotyczyły działalności Marszałka Województwa (2 skargi), budowy obwodnicy Inowrocławia (1 skarga) oraz organizacji sesji Sejmiku Województwa Kujawsko-Pomorskiego (1 skarga). Zarzuty stawiane w treści pism nie znalazły potwierdzenia w prowadzonych postępowaniach wyjaśniających. W przypadku skarg, które zostały rozpatrzono po terminie, Kancelaria Sejmiku nie miała wpływu na terminowość ich załatwienia.

**Zestawienie sposobu załatwiania skarg w roku 2009 przez departamenty
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego**

Lp.	Wyszczególnienie	Zestawiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Załatwiono po terminie (ogółem z rubryki 4 i 5)
		ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Kancelaria Sejmiku	20	16	4	-	12	8	3
2.	Gabinet Marszałka	1	-	1	-	-	1	-
3.	Departament Finansów	2	-	2	-	-	2	-
4.	Departament Administracji	101	21	80	21	53	7	-
5.	Departament Polityki Regionalnej	1	-	1	-	1	-	-
6.	Departament Planowania Strategicznego i Gospodarczego	2	1	1	-	-	1	-
7.	Departament Spraw Społecznych	7	-	7	1	-	6	-
8.	Departament Infrastruktury	15	6	9	1	1	7	1
9.	Departament Zdrowia i Nadzoru Właścicielskiego	12	1	11	5	2	4	-
10.	Departament Środowiska i Geologii	3	2	1	-	-	1	-
11.	Departament Rozwoju Przedsiębiorczości	3	-	3	2	-	1	-
RAZEM:		167	47	120	30	69	38	4

W zestawieniu tabelarycznym dostrzec można bardzo wysoką liczbę skarg, które wpłynęły do Departamentu Administracji, obejmujących aż 67 % spraw skargowych rozpatrywanych w 2009 roku w Urzędzie. Z analizy trybu i problematyki wnoszonych skarg wynika, że na liczbę 80 skarg składa się: 51 skarg dotyczących nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminów na prawo jazdy, 13 skarg dotyczących procedury konkursowej, złożonych przez jednego skarżącego ubiegającego się o zatrudnienie w Urzędzie Marszałkowskim oraz 16 skarg związanych z prowadzeniem postępowań w Urzędzie, w odniesieniu do których pojawiły się zarzuty podlegające rozpoznaniu w Departamencie Administracji.

Coroczne analizy skarg wskazują, że jedną z największych tematycznie grup są zarzuty dotyczące przebiegu i wyników egzaminów prowadzonych w Wojewódzkich Ośrodkach Ruchu Drogowego. W 2009 roku zwrócono się do Dyrektorów tych jednostek o bardziej wnikliwe analizowanie spraw. We wszystkich Ośrodkach przeprowadzono rozmowy z egzaminatorami nadzorującymi, których celem było praktyczne wykorzystanie spostrzeżeń poczynionych na podstawie zgromadzonej dokumentacji skargowej. W przypadku zarzutów dotyczących nieprawidłowego wyniku z egzaminu przedmiot skarg był analizowany na podstawie przeglądu materiału wideo zarejestrowanego w pojazdach podczas egzaminów.

W zakresie egzaminowania na prawo jazdy w Wojewódzkich Ośrodkach Ruchu Drogowego rozpatrzono pozytywnie 21 skarg, co skutkowało unieważnieniem tych egzaminów oraz ponownym ich przeprowadzeniem na koszt Ośrodka. Liczba ta jest trzykrotnie wyższa niż w roku 2008.

W informacji dotyczącej wpływu skarg w roku 2008 wskazano blisko dwukrotne zwiększenie się liczby skarg dotyczących problematyki egzaminowania - 29 skarg. Można taką tendencję zaobserwować także w roku 2009, w którym nastąpił gwałtowny wzrost tej liczby - 51 skarg. Nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie skarg związanych z tą problematyką, jednakże wnikliwe badanie zarzutów podnoszonych przez skarżących oraz przeglądanie zapisów wideo, pozwoli na bardziej skuteczne wykrycie błędów i nadużyć w wyniku których egzaminy będą unieważniane. Wymusi to na egzaminatorach przestrzeganie obowiązujących w tym zakresie zasad.

Wśród skarg, które wpłynęły do Departamentu Administracji w 2009 roku, poza tematyką związaną z egzaminowaniem na prawo jazdy, tylko jedną skargę rozpatrzono pozytywnie przyjmując zarzuty skarżącego za zasadne. Skarga dotyczyła sposobu realizacji umowy o dzieło, której przedmiotem było przygotowanie i przeprowadzenie trzygodzinnego warsztatu „Ekspresja Emocji przez ruch – harmonia ciała i umysłu” podczas II Regionalnego Forum „Alkohol, przemoc – tajemnice naszych dzieci”. W wyniku rozpoznania stwierdzono, iż strona otrzymała umowę ze znacznym opóźnieniem oraz z nieprawidłową datą jej zawarcia. W związku z tym skarżąca otrzymała zwrot odsetek ustawowych w kwocie 9,97 zł z tytułu opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia. Stwierdzono, iż w tym przypadku pracownicy Urzędu prowadzący sprawę nie wykazali się należyłą starannością oraz profesjonalizmem. Zainteresowana została przeproszona, a osoby odpowiedzialne za zaniedbania upomniane ustnie. Wszystkie skargi, które wpłynęły do Departamentu Administracji zostały rozpatrzone z zachowaniem ustawowych terminów.

Skargi, które wpłynęły do Departamentu Spraw Społecznych związane były głównie z nieprzyznaniem stypendium w ramach realizowanych projektów. W odniesieniu do ogólnej ilości spraw prowadzonych w tym zakresie należy stwierdzić, że liczba skarg w tej problematyce nie jest znacząca.

W Departamencie Spraw Społecznych jedną skargę rozpatrzono pozytywnie. Sprawa dotyczyła wniosku złożonego w ramach projektu „Krok w przyszłość – stypendia dla doktorantów III edycja”. Po otrzymaniu informacji ze strony uczelni doktoranta przy ponownej ocenie merytorycznej wniosek zyskał dodatkowo jedenaście punktów. W związku z tym zakwalifikowano doktoranta do otrzymania stypendium.

Kolejną grupę skarg stanowiły sprawy wniesione w zakresie działania Departamentu Infrastruktury. Najczęstszymi przyczynami powstawania skarg były opóźnienia i odwołania pociągów lub też brak komunikacji zastępczej bądź zła jej organizacja. W jednym przypadku doszło do przekroczenia o trzy tygodnie określonego ustawą terminu rozpatrywania sprawy. Skarga dotyczyła wczesnego odjazdu pociągu 55033 relacji Toruń – Grudziądz. Skarżący nie przyjęli stanowiska przekazanego w tej sprawie przez Urząd Marszałkowski i zwrócili się o ponowne rozpoznanie sprawy. Z uwagi na czas oczekiwania na wyjaśnienia od przewoźnika doszło do uchybienia terminu udzielenia odpowiedzi. Na podstawie informacji uzyskanych od zarządcy linii oraz otrzymanej dokumentacji techniczno-ruchowej wykluczono wystąpienie opisanych przez pasażerów nieprawidłowości.

Podobnie jak w latach poprzednich zanotowano wpływ skarg dotyczących problematyki usług medycznych realizowanych w podległych Województwu jednostkach ochrony zdrowia. Z informacji przedstawionej przez Departament Zdrowia i Nadzoru Właścicielskiego wynika, że aż pięć skarg zostało rozpatrzonych pozytywnie przyjmując zarzuty skarżących. Pierwsza ze skarg rozpatrzonych pozytywnie dotyczyła błędnej interpretacji przepisów prawnych przez lekarza medycyny pracy w zakresie przeprowadzanych badań lekarskich kierowców. Błąd polegał na nieprzekazaniu odwołania wraz z dokumentacją medyczną do właściwego organu odwoławczego. Uchybienie zastało natychmiast usunięte i dokumentację przesłano do Instytutu Medycyny Pracy im. prof. Nofera w Łodzi. Lekarz został ponownie przeszkolony w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących przeprowadzania badań lekarskich kierowców, natomiast dyrektor WOMP-u zobowiązany został do zwiększenia nadzoru nad funkcjonowaniem Ośrodka w celu zapobieżenia występowania podobnych przypadków w przyszłości. Następną skargą rozpatrzoną pozytywnie dotyczyła wykonywania obowiązków zawodowych przez lekarza Izby Przyjęć Wojewódzkiego Szpitala dla nerwowo i Psychiczenie Chorych w Świeciu. Z powodu braku wolnych miejsc w pierwszej kolejności przyjmowani byli pacjenci ze stanem bezpośredniego zagrożenia życia. Dyrektor został zobowiązany do pisemnego informowania pacjentów o terminie przyjęcia do Szpitala zgodnie z kolejnością zgłoszeń pacjentów. Kolejne trzy skargi uznane za zasadne dotyczyły działalności i funkcjonowania Sanatorium Uzdrawiskowego „Przy Tężni” w Inowrocławiu. Największe niezadowolenie kuracjuszy wynikało z faktu prowadzonego w Sanatorium remontu i modernizacji obiektu. W związku z powstałymi niedogodnościami dla kuracjuszy zostali oni przeproszeni, a Dyrektor jednostki zobowiązany do prowadzenia robót zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem rzeczowo-finansowym.

W 2009 roku do Departamentu Rozwoju Przedsiębiorczości wpłynęły trzy skargi, z których dwie rozpatrzono pozytywnie. Dotyczyły one działalności organizatora turystyki i pośrednictwa turystycznego PPHU „ANACONDA” w Bydgoszczy w związku z niezrealizowaną umową o świadczenie usługi turystycznej. W wyniku rozpoznania sprawy stwierdzono, iż organizator stracił płynność finansową. Strony zostały powiadomione o rozpoczęciu procedury uruchomienia gwarancji ubezpieczeniowej w celu zwrotu kosztów za niezrealizowanie imprezy turystycznej. Ponadto Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego złożył doniesienie do prokuratury o przypuszczeniu popełnienia przestępstwa polegającego na działaniu na szkodę klientów. Jednocześnie wszczęte zostało postępowanie administracyjne w celu wykreślenia ww. podmiotu z rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych.

Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Marszałkowskiego Województwa kujawsko-Pomorskiego, rozpatrywane w departamentach zgodnie z rzeczowym podziałem zadań powinny być każdorazowo zarejestrowane w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym w Departamencie Administracji. W wyniku dokonywanej corocznie wnikliwej analizy prowadzonych w tym zakresie postępowań stwierdzono, iż część pism przekazywana była zgodnie z właściwością przed ujęciem w rejestrze centralnym. Podstawą takiego działania było przekonanie, iż w rejestrze powinny zostać wykazane jedynie skargi rozpatrywane we własnym zakresie. Obecnie wszystkie skargi wpływające do Urzędu Marszałkowskiego są ujmowane w rejestrze centralnym.

**Zestawienie skarg, które wpłynęły w 2009 r. do departamentów Urzędu
Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego według problematyki**

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminu praktycznego na prawo jazdy	51
2.	nabór kandydatów na wolne stanowiska	13
3.	sposób udzielania świadczeń medycznych i niewłaściwe postępowanie personelu medycznego	11
4.	wykonywanie przez przewoźników kolejowych przewozów osobowych i towarowych	7
5.	nieprzyznanie stypendium w ramach realizowanych w Urzędzie projektów stypendialnych	5
6.	krytyczne uwagi do działalności i organizacji pracy wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych	5
7.	bezczytność pracowników, zaniechanie podjęcia działań wymaganych prawem	3
8.	niezrealizowanie imprezy turystycznej	2
9.	inne (np. nieprawne używanie nazwy rodzajowej i kategorii przez obiekt hotelarski, naruszenie zasad wolnej konkurencji, brak gęsiny w restauracji itp.)	23

W 2009 roku do Urzędu Marszałkowskiego wpłynęło także 27 próśb i petycji, które przeważnie dotyczyły udzielenia pomocy w uzyskaniu lokalu mieszkalnego bądź wsparcia materialnego.

Na wszystkie próśby i petycje zainteresowanym udzielono odpowiedzi z zachowaniem terminów ustawowych.

III. Przyjmowanie obywateli przez Członków Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego w 2009 roku.

W 2009 roku zmieniono godziny przyjmowania obywateli w Urzędzie w sprawach skarg i wniosków w taki sposób aby zapewnić zainteresowanym kontakt w tym zakresie także poza godzinami urzędowania.

Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim odbywa się w każdy wtorek tygodnia w godzinach:

- od 11⁰⁰ do 13⁰⁰ – przez Marszałka Województwa i członków Zarządu Województwa oraz dyrektorów departamentów Urzędu,
- od 16⁰⁰ do 17³⁰ – przez Sekretarza Województwa.

Natomiast pracownicy departamentów Urzędu przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w dniach i godzinach urzędowania.

Skargi i wnioski składane przez obywateli ustnie utrwalają się w protokole przyjęcia.

Sprawy, z którymi zwracają się zainteresowani ujmują się w ewidencji prowadzonej przez sekretariat Marszałka Województwa, Członków Zarządu Województwa, departamenty Urzędu oraz wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie osoby prawne.

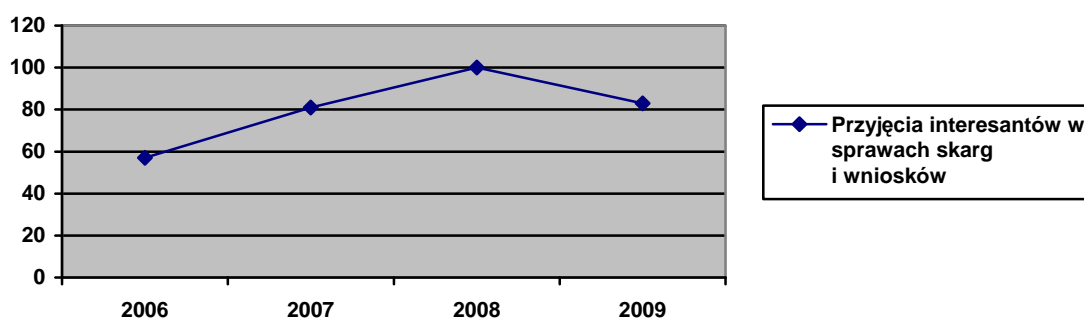
W 2009 roku Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego odbył 75 spotkań z obywatelami w sprawach skarg, wniosków i petycji. Wszystkie sprawy załatwiono pozytywnie lub wyjaśniająco. Dotyczyły one próśb o objęcie patronatem imprez kulturalnych, działań promocyjnych w województwie, a także współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego i podmiotami.

Na podstawie ewidencji ustalono, że Członkowie Zarządu Województwa przyjęli w omawianym okresie sześciu interesantów, których sprawy przekazano do załatwienia do Departamentu Infrastruktury – pięć spraw oraz do Departamentu Środowiska i Geologii – jedna sprawa.

Sekretarz Województwa Kujawsko-Pomorskiego przyjął w 2009 r. dwóch interesantów, których sprawy zostały przekazane do załatwienia Departamentowi Administracji.

W porównaniu do lat poprzednich można zauważyć, iż liczba przyjmowanych obywateli uległa zmniejszeniu. W 2008 roku odbyło się 100 spotkań.

Zestawienie przyjęć interesantów w latach 2006-2010.



Wszyscy zainteresowani zostali przyjęci zgodnie z etykietą, otrzymali stosowne wyjaśnienia wraz z informacją o sposobie lub możliwości załatwienia sprawy.

IV. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków przez wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz wojewódzkie osoby prawne o w 2009 roku.

Zestawienie ze sposobu załatwienia skarg, które wpłynęły w 2009 roku do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych opracowano na podstawie sprawozdań przekazanych do Urzędu Marszałkowskiego.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie samorządowe osoby prawne w 2009 roku odnotowały wpływ 167 skarg (2003 rok - 90, 2004 rok - 135, 2005 rok -125, 2006 rok - 169, 2007 rok – 137, 2008 rok - 179), z których 55 przekazano według właściwości do rozpoznania innym podmiotom, w czym 54 do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, zatem rzeczywista liczba rozpoznanych przez jednostki organizacyjne skarg to 112, w tym 42 pozytywnie, 55 negatywnie, a 15 wyjaśniająco.

Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione w załączniku nr 1 do przedmiotowej informacji.

Największą liczbę skarg rozpoznanych we własnym zakresie zarejestrowano w następujących jednostkach:

– Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Toruniu	12 skarg
– Wojewódzki Szpital Zespolony im. Ludwika Rydygiera w Toruniu	11 skarg
– Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych im. J. Bednarza w Świeciu	9 skarg
– Sanatorium Uzdrawiskowe „Przy Tężni” im. dr Józefa Krzymińskiego w Inowrocławiu	9 skarg
– Przychodnia Specjalistyczna „OLK-MED”	8 skarg
– Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy	7 skarg
– Centrum Onkologii im. prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy	7 skarg
– Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Toruniu	7 skarg
– Wojewódzki Szpital Dziecięcy im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy	6 skarg
– Wojewódzki Szpital Obserwacyjno-Zakaźny w Toruniu	5 skarg

Z przedmiotowego zestawienia wynika jednoznacznie, iż przeważająca część wszystkich skarg związanych z funkcjonowaniem samorządowych jednostek organizacyjnych dotyczy jednostek prowadzących świadczenia medyczne. Źródeł tych skarg kierownicy jednostek medycznych dopatrują się nie tylko w uchybieniach pracowników czy problemach organizacyjnych jednostek, ale również w rozbieżności oczekiwań pacjentów z ograniczonymi możliwościami jednostek służby zdrowia.

Największy wpływ skarg w 2009 roku odnotowała Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Toruniu. W treściach skarg złożonych do ww. jednostki poruszano następujące problemy:

1) niewłaściwe działania ze strony personelu medycznego	8 skarg
a) niewłaściwe leczenie/błąd w sztuce lekarskiej lub odmowa udzielenia pomocy medycznej	4 skargi
b) niewłaściwe zachowanie pracowników jednostki	3 skargi
c) roszczenia zwrotu kosztów	1 skarga
2) niewłaściwa organizacja pracy jednostki	4 skargi
a) zbyt długi czas oczekiwania na przyjazd karetki	2 skargi
b) zła organizacja dyspozytora medycznego	1 skarga
c) inne	1 skarga

W wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających za zasadne uznano 2 skargi.

Pierwsza ze skarg dotyczyła opóźnienia transportu sanitarnego pacjenta na badania. Winnym zdarzenia uznano ratownika medycznego – kierownika zespołu, który przy przyjmowaniu dyżuru nie stwierdził, że wystąpiła awaria instalacji tlenowej w ambulansie transportowym. Na miejscu konieczne okazało się zastąpienie ambulansu innym, co spowodowało opóźnienie przewozu pacjenta na badania. W Stacji istnieje procedura polegająca na sprawdzeniu sprzętu medycznego w karetce przed rozpoczęciem dyżuru. Niewykonanie tej procedury jest uchybieniem pracowniczym. Ratownik został ukarany pozbawieniem miesięcznej premii regulaminowej.

Druga skarga dotyczyła braku oświetlenia masztu antenowego Stacji. Stwierdzono brak oświetlenia masztu w wyniku przepalenia się żarówek. Osobie składającej skargę przekazano informację, iż choć ze względu na wysokość masztu nie ma według obowiązujących przepisów obowiązku oznakowania masztu, to ze względu na bliskość lądowiska dla śmigłowców, Stacja zapewni jego nocne oświetlenie. Pouczono również kierownika pracowni radiowej o stałym nadzorze oznakowania masztu oraz zlecono wymianę przepalonych lamp sygnalizacyjnych zewnętrznej firmie posiadającej stosowne uprawnienia dla pracowników do pracy na wysokości.

W przypadku pozostałych dziesięciu skarg, po szczegółowej analizie zebranej dokumentacji (oświadczenie o przebiegu zdarzenia od osoby składającej skargę, kserokopia dokumentacji medycznej, pisemne wyjaśnienia członków zespołów – świadków zdarzenia, dokonanie odsłuchania zarejestrowanego nagrania zgłoszenia), stwierdzono brak potwierdzenia stawianych zarzutów oraz zgodność postępowania pracowników z obowiązującymi procedurami.

Zauważyć należy, że wszystkie skargi zostały załatwione w ustawowych terminach.

W Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym im. L. Rydygiera w Toruniu zarejestrowano w 2009 roku wpływ 11 skarg. 9 z nich zostało uznanych za niezasadne, 2 zostały rozpatrzone pozytywnie. Wszystkie skargi rozpatrzone w terminie ustawowym.

Pierwsza skarga rozpatrzona pozytywnie dotyczyła nieprofesjonalnego i niekulturalnego zachowania fizjoterapeuty wobec pacjentki. Kierownik Wojewódzkiej Przychodni Rehabilitacyjnej udzieliła pracownikowi ustnego upomnienia oraz poinformowała, że gdy podobna sytuacja miała miejsce ponownie pracownik ten zostanie upomniany na piśmie.

Druga skarga dotyczyła zagubienia materiału pobranego w celu wykonania badania. Z niewyjaśnionych przyczyn materiał pobrany na Oddziale Neurologicznym nie dotarł do Laboratorium Szpitala Obserwacyjno-Zakaźnego. Ordynator w rozmowie telefonicznej zaproponował skarżącej ponowne pobranie materiału do badania, co w zaistniałej sytuacji było jedynym możliwym rozwiązaniem. Za wszelkie niedogodności skarżąca została przeproszona

We wskazanym okresie sprawozdawczym Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych im. dra Józefa Bednarza w Świeciu odnotował wpływ 9 skarg, z których jedną rozpoznano pozytywnie, 5 negatywnie a 3 w sposób wyjaśniający.

Skarga rozpatrzona w sposób pozytywny dotyczyła upadku pacjentki z łóżka podczas pobytu na terenie Szpitala. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, iż poszkodowana wracając wieczorem z toalety i siadając na łóżku upadła i doznała urazu okolicy lędźwiowej. Jak wynika z oświadczenia, w chwili przyjęcia do Szpitala pacjentka była osobą samodzielną i nie wymagającą pomocy przy chodzeniu. Z dokumentacji medycznej nie wynika, aby istniały podstawy do zastosowania wobec pacjentki środków nadzoru. Poszkodowana zwróciła się do swojego ubezpieczyciela o wyegzekwowanie od Szpitala odszkodowania. W toku całego postępowania Ubezpieczyciel uznał, że upadek przy łóżku nie był spowodowany nieprawidłowościami w opiece nad poszkodowaną lub nie dokończeniem należytej staranności, a był nieszczęśliwym wypadkiem. Dodał także, że wykonane zdjęcie RTG opisuje odwapnienie kręgosłupa lędźwiowego, co jest radiologicznym objawem osteoporozy. Przy tej chorobie wytrzymałość kręgosłupa jest znacznie zmniejszona i często niewielkie urazy są wystarczające do spowodowania złamań. Zarzut, jaki w opisanym stanie faktycznym postawiono Szpitalowi, to trzytygodniowy okres po upadku, w czasie którego nie podjęto prób diagnostyki dolegliwości bólowych kręgosłupa, występujących od dnia

wypadku. Konsultacja neurologiczna i wykonanie zdjęcia nastąpiło po trzech tygodniach od upadku. Opóźnienie rozpoznania nie doprowadziło do trwałych następstw, wydłużyło jednak, zdaniem ubezpieczyciela, cierpienie poszkodowanej o około trzy tygodnie. Z ubezpieczenia Szpitala wyptacono odszkodowanie w kwocie trzech tysięcy złotych tytułem zadośćuczynienia.

Skargi rozpatrzone w sposób wyjaśniający dotyczyły sporów pomiędzy pracownikami Szpitala (odpowiednio dwie skargi pielęgniarek na zachowanie lekarza oraz skarga lekarza na zachowanie lekarza z innego oddziału). We wszystkich przypadkach przeprowadzono postępowania wyjaśniające. Spór pomiędzy lekarzami został zakończony, natomiast lekarz został pouczonej o niestosowności używania podniesionego głosu wobec personelu.

Również w tej jednostce wszystkie skargi rozpatrzone w ustawowym terminie.

W 2009 roku do Sanatorium Uzdrowskiego „Przy Tężni” im. Dr Józefa Krzymińskiego w Inowrocławiu s.p.z.o.o. wpłynęło 9 skarg. Z powyższej liczby 4 zostały uznane za zasadne, natomiast 5 rozpatrzone w sposób wyjaśniający. Warto zaznaczyć, iż 2/3 skarg dotyczyło niedogodności związanych z remontem jednostki (dla porównania, Sanatorium odnotowało wpływ zaledwie jednej skargi zarówno w 2008, jak i w 2007 roku).

Pierwsza skarga uznana za zasadna dotyczyła odmowy dokonania pełnej odpłatności za zakwaterowanie oraz zastrzeżeń do trwającego remontu. Po przyjeździe Kuracjusz został zakwaterowany w pokoju 3 osobowym z pełnym węzłem sanitarnym. Pokój ten odpowiadał normie pokoju 3 osobowego z pełnym węzłem sanitarnym. Kuracjusz odmówił poniesienia częściowej odpłatności za zakwaterowanie z uwagi na brak wyposażenia standardowego w pokoju. Zainteresowany otrzymał pisemną odpowiedź z propozycją ulgi w wysokości 20% z tytułu kosztów zakwaterowania, na którą się zgodził.

Kolejna skarga dotyczyła wniosku o zwrot opłaty pobranej za przyjazd dzień wcześniej do Sanatorium oraz zwrotu różnicy w opłacie za masaż podwodny (niezgodność cennika na stronie internetowej z kwotą, jaką Kuracjusz uścił w kasie). W powyższej sytuacji dokonano zwrotu opłaty za pierwszy nocleg w wysokości 50 zł oraz dokonano zwrotu różnicy w cenie zabiegu. Uaktualniono również cennik na stronie internetowej Sanatorium.

Trzecia rozpatrzona pozytywnie skarga dotyczyła warunków pobytu, trwającego w obiekcie remontu oraz ilości zabiegów. Kuracjusze w dniu przyjęcia zostali zakwaterowani w 2 osobowym pokoju z pełnym węzłem sanitarnym. Z powodu zgłaszanych problemów z hałasem oraz pyłem na klatce schodowej związanych z remontem windy Skarżący zostali przeniesieni w inne skrzydło Sanatorium, gdzie nie prowadzono prac remontowych. Pomimo zmiany miejsca zakwaterowania Kuracjusze uskarżali się na hałas dobiegający z zewnątrz budynku. Pacjentka ponadto zgłosiła uwagi, że nie chce mieć zabiegów borowiny wykonywanych w pozycji siedzącej, które zaplanowane zostały zgodnie z ordynacją lekarską. Niewykorzystane przez Kuracjuskę zabiegi zostały za jej zgodą scedowane na współlokatora, natomiast po konsultacji z lekarzem otrzymała ona dodatkowe zabiegi (inhalacje i okłady borowinowe w pozycji leżącej). W dniu wyjazdu udzielono kuracjuszom upustu w wysokości 15% kosztów z tytułu zakwaterowania, z którego zainteresowani skorzystali.

Ostatnia skarga, której zasadność została uznana, dotyczyła zachowania współlokatorów i zawierała prośbę o przeniesienie do innego pokoju. Kuracjusz został zakwaterowany w pokoju 2 osobowym z pełnym węzłem sanitarnym. Po trzech dniach pobytu, ze względu na zgłaszane uwagi dotyczące głośnego chrapania współlokatora, został przeniesiony do innego pokoju. Skarżący ponownie zgłosił uwagi dotyczące współlokatorów z nowego pokoju dotyczące ich niepoprawnego zachowania, w tym urządzania awantur o palącą się lampkę. Kuracjusza poinformowano o możliwości zmiany pokoju po kilku dniach, gdy zakończy się jeden z turnusów i Sanatorium dysponować będzie wolnymi miejscami w innych pokojach. Skarżący przyjął propozycję i nie zgłaszał dalszych uwag.

W pozostałych przypadkach, skargi zostały rozpatrzone w sposób wyjaśniający. Za wszelkie niedogodności wynikające z trwającego remontu kuracjusze zostali przeproszeni w pisemnych odpowiedziach na skargi. Wszystkie odpowiedzi udzielone zostały terminowo.

Przychodnia Specjalistyczna „OLK-MED” w roku sprawozdawczym odnotowała wpływ 8 skarg, z czego 5 zostało uznanych za zasadne, natomiast 3 za bezzasadne.

Zasadne skargi dotyczyły organizacji pracy Jednostki oraz zachowań i sposobu leczenia przez lekarzy.

Pierwsza z nich dotyczyła braku informacji o nieobecności lekarza reumatologa. W wyniku wpłynięcia ww. skargi została przeprowadzona rozmowa pouczająca personel, iż należy poinformować pacjentów zarejestrowanych na dany dzień o nieobecności lekarza specjalisty.

Następna skarga dotyczyła braku lekarzy w poradni pediatrycznej. W tym przypadku wydłużenie czasu oczekiwania spowodowane było chorobą lekarza pediatry. Do jednostki wpłynęła również skarga matki na odmowę przyjęcia dziecka przez lekarza poradni pediatrycznej. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, iż lekarz skierował pacjentkę do innego lekarza pediatry.

Kolejne dwie skargi dotyczyły zachowania lekarza zatrudnionego w Przychodni – pacjenci zgłosili zbyt długie oczekiwanie na wizytę pod drzwiami gabinetu, podczas gdy lekarz rozmawiał przez telefon lub z osobą odwiedzającą. Z winnym zaniedbań lekarzem została dwukrotnie przeprowadzona rozmowa dyscyplinująca, ponadto został on poinformowany, iż w razie złożenia kolejnej skargi zostaną zastosowane środki porządkowe lub dyscyplinarne.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz wojewódzkie osoby prawne odnotowały w minionym roku wpływ 219 wniosków. Podobnie, jak to miało miejsce w 2006 (98 wniosków), 2007 roku (119 wniosków) oraz 2008 roku (153 wnioski), najwięcej wniosków złożono do Kujawsko-Pomorskiego Zarządu Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku - 201. Wpływ spraw w poszczególnych placówkach przedstawia się w następujący sposób:

- Kujawsko-Pomorski Zarząd Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku	201
- Wojewódzka Przychodnia Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy	10
- Wojewódzki Ośrodek Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu	5
- Wojewódzki Szpital Dziecięcy w Toruniu	2
- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu	1

Złożone wnioski dotyczyły:

- regulacji stosunków wodnych (m.in. przywrócenie poprzedniego stanu technicznego)	75
- wykonania konserwacji i udrożnienia urządzeń melioracyjnych	41
- remontów, naprawy urządzeń melioracyjnych, w tym rurociągów	16
- wyrażenia zgody na budowę lub przebudowę mostów/pomostów	6
- wydania prawa dysponowania gruntem/ustalenia właściciela	6
- wydawania warunków technicznych, przedłużenia pozwolenia wodnoprawnego	5
- wydanie całkowitego zakazu palenia w jednostce	2
- wykonania ekspertyz w sprawach dotyczących urządzeń melioracyjnych	1
- usunięcia zapisu z dokumentacji medycznej	1
- skierowania pacjenta na leczenie szpitalne	1
- interwencji i objęcia opieką osoby chorej	1
- wydania zaświadczenia o stanie zdrowia i karty depozytowej	1
- wstrzymanie udzielania przepustek pacjentce	1
- podawanie choremu dziecku specjalistycznego leku	1
- odroczenie płatności za pobyt matki przy łóżku chorego dziecka	1
- inne (odszkodowania, wycinka drzew, likwidacja szkód, wyjaśnienie stanu prawnego, zaopiniowanie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, udzielenie i informacji w zakresie zadań realizowanych przez jednostkę, przyznanie premii dla pracowników)	60

Spośród wniosków złożonych w 2009 roku 10 (wszystkie z Kujawsko-Pomorskiego Zarządu Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku) zostało rozpatrzonych po terminie.

W załączniku nr 2 do niniejszej informacji przedstawiono sposób załatwiania wniosków, które w 2009 roku wpłynęły do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych.

W odniesieniu do wskazanych powyżej informacji przedstawia się następujące wnioski:

- 1) Wnioski wyciągnięte z analizy skarg i wniosków przekazanych do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego oraz wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych przyczyniły się do wydania zarządzenia Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków. Zarządzenie Marszałka Nr 44/2009 weszło w życie dnia 17 lipca 2009 roku i zostało przesłane do wszystkich departamentów Urzędu oraz wszystkich wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych. Ujednoliciło ono obowiązujące procedury oraz sprecyzowało kształt informacji o skargach i wnioskach składanej przez jednostki organizacyjne, wpłynęło również na znaczną poprawę terminowości nadsyłania sprawozdań przez jednostki. Niestety, nadal wiele z nich wymaga uzupełnienia bądź poprawy, szczególnie w zakresie informacji o sposobie rozpatrzenia skargi i wniosków oraz w opisowej części sprawozdania.
- 2) Przyjęte zasady kwalifikowania skarg w znacznej mierze ograniczają swobodę uznaniowości ze strony prowadzących postępowania. Jednocześnie umożliwiają one prowadzenie postępowań w oparciu o spójne procedury w Urzędzie oraz w wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych.
- 3) Na podstawie wpływu skarg i wniosków można ustalić w jakim zakresie działania Urzędu Marszałkowskiego oraz wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych spotykają się z negatywną oceną obywateli. W tych jednostkach, które notują największą liczbę skarg, prowadzone będą kontrole związane z przedmiotem stawianych zarzutów. W 2011 roku w planie kontroli Urzędu Marszałkowskiego zostaną ujęte także kontrole w zakresie przestrzegania zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych. Jednocześnie nadal będą podejmowane działania w celu wzmocnienia nadzoru wobec pracowników dopuszczających się zaniedbań.
- 4) W 2010 roku Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego przeszedł pomyślnie certyfikację systemu zarządzania jakością zgodnie z normą ISO 9001. W dokumentacji Systemu Zarządzania jakością przyjęto formularz celów jakościowych, w którym określono mierniki odnoszące się do ilości przyjmowanych skarg oraz przestrzegania terminowości w udzielaniu odpowiedzi zainteresowanym. W przypadkach przekraczania ustalonych norm będą prowadzone działania korygujące.