

INFORMACJA

o rozpatrywaniu, załatwianiu skarg i wniosków w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych i wojewódzkich osobach prawnych w roku 2004.

Problematyka organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do organów jednostek samorządu terytorialnego oraz organów samorządowych jednostek organizacyjnych uregulowana jest następującymi aktami prawa powszechnie obowiązującego oraz przepisami o charakterze organizacyjnym:

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. z 2000 r. Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz. U. Nr 5, poz. 46/,
- uchwała nr 41/31/2000 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 25 maja 2000 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych wpłynęło w 2004 roku łącznie 147 skarg (tj. o 30 więcej niż w 2003 roku oraz o 5 mniej niż w 2002 roku). Tendencję zmniejszającą ilości wpływających skarg w stosunku do roku 2003 odnotowano w Urzędzie Marszałkowskim o ponad 33%. Natomiast znaczny wzrost piszących skargi nastąpił w wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych oraz wojewódzkich osobach prawnych do 135, z 90 w roku 2003, co stanowi wzrost o blisko 50% ogółu skarg wpływających do wojewódzkich jednostek organizacyjnych.

W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w roku 2004 odnotowano wpływ 28 skarg, z których 12 spraw przekazano do załatwienia innym jednostkom według właściwości rzeczowej i miejscowej, gdyż ich rozpatrzenie nie znajdowało się w kompetencji samorządu województwa. Ich wpływ do poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu przedstawia się następująco:

- Departament Organizacyjno-Prawny - 7
- Departament Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki - 1

- Departament Zdrowia - 14
- Departament Rolnictwa i Aktywizacji Obszarów Wiejskich - 1
- Biuro Pełnomocnika Zarządu ds. Problemu Bezrobocia i Spraw Osób Niepełnosprawnych - 1
- Delegatura Urzędu Marszałkowskiego w Bydgoszczy - 4

Departamenty Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego załatwiły we własnym zakresie 16 skarg, wśród których jedną rozpatrzono pozytywnie, 6 negatywnie oraz 9 w sposób wyjaśniający. Tematyka i zakres spraw zawartych we wnoszonych przez mieszkańców regionu skargach dotyczyły głównie zagadnień związanych z ochroną zdrowia i wyniosła ogółem 14 skarg.

Problematyka skarg obejmowała:

- niewłaściwy sposób udzielania świadczeń medycznych przez lekarzy podległych jednostek służby zdrowia,
- nieetyczne i niegodne zachowanie personelu medycznego oraz kierownictwa jednostek w stosunku do pacjentów,
- odmowę przyjęcia do szpitala,
- niewłaściwe funkcjonowanie oddziałów szpitalnych,
- utrudniony dostęp do wind szpitalnych,
- kwestię zasadności przyznania renty inwalidzkiej,
- zagadnienia dotyczące funkcjonowania jednostki kulturalnej,
- dokonania błędnych pomiarów geodezyjnych.

W porównaniu z latami ubiegłymi należy zauważyć, że w dalszym ciągu, corocznie, blisko 90% skarg rozpatrywanych w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego dotyczy jednostek ochrony zdrowia i zaniedbań ze strony lekarzy oraz personelu medycznego, z czego w dwóch przypadkach po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego sprawy przekazano do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej działającego przy Okręgowych Izbach Lekarskich. Jednak znaczna część skarg miała charakter subiektywny, a sformułowane w nich zarzuty nie zawsze można było udowodnić. W tych przypadkach zobowiązano kierownictwo szpitali do zwiększenia nadzoru nad pracą poszczególnych oddziałów szpitalnych, a także do poprawy organizacji pracy w celu uniknięcia w przyszłości niezadowolonych pacjentów. Wszystkie skargi, które wpłynęły do

Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego zostały rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa z zachowaniem ustawowych terminów.

Większość z rozpoznawanych skarg została załatwiona w sposób wyjaśniający, a zarzuty po ich dokładnym rozpatrzeniu uznano za bezzasadne. W skardze rozpatrzonej pozytywnie, dotyczącej błędów w pomiarach geodezyjnych zlecono dokonanie pomiaru kontrolnego w celu zmiany operatu ewidencji gruntów. Ponadto odnotować należy, że w roku 2004 nie zanotowano skarg na działalność Urzędu Marszałkowskiego i załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej.

Dane omówione powyżej przedstawione zostały w Tabelach Nr 1 i 2.

Tabela Nr 1

**Zestawienie sposobu załatwienia skarg w roku 2004 przez departamenty
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego**

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inne	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Departament Organizacyjno-Prawny	7	7	-	-	-	-	-
3.	Departament Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki	1	-	1	-	-	1	-
4.	Departament Zdrowia	14	-	14	-	6	8	-
5.	Departament Rolnictwa i Aktywizacji Obszarów Wiejskich	1	-	1	1	-	-	-
6.	Biuro Pełnomocnika do Spraw Osób Niepełnosprawnych	1	1	-	-	-	-	-
7.	Delegatura UM w Bydgoszczy	4	4	-	-	-	-	-
Razem		28	12	16	1	6	9	

W pozostałych departamentach Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego nie odnotowano wpływu skarg.

**Zestawienie skarg złożonych w 2004 r. do departamentów Urzędu Marszałkowskiego
Województwa Kujawsko-Pomorskiego według problematyki**

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	sposób udzielania świadczeń medycznych (ZS)	4
2.	niewłaściwe postępowanie personelu medycznego w stosunku do pacjentów (ZS)	4
3.	odmowa przyjęcia do szpitala (ZS)	2
4.	niewłaściwe funkcjonowanie jednostki służby zdrowia (ZS)	1
5.	utrudnianie dostępu do wind szpitalnych (ZS)	1
6.	niewłaściwy sposób prowadzenia terapii przez psychologa (ZS)	1
7.	odmowa przyznania renty inwalidzkiej (ZS)	1
8.	niewłaściwe funkcjonowanie jednostki kultury (EK)	1
9.	dokonanie błędnych pomiarów geodezyjnych (AOW)	1

Jednocześnie do Urzędu Marszałkowskiego w 2004 roku wpłynęło 20 wniosków i listów, z czego 18 przekazano według właściwości innym jednostkom, ponieważ problematyka w nich poruszana nie należy do zakresu działań samorządu województwa.

W dwóch przypadkach odnotowano wpływ listów niezawierających imienia i nazwiska oraz adresu piszącego, które w związku z § 8 ust. 1 rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz. U. Nr 5, poz. 46/ pozostawiono bez rozpoznania. Problematykę tą ilustruje przedstawiona poniżej Tabela Nr 3.

**Zestawienie sposobu załatwienia wniosków i listów przez departamenty Urzędu
Marszałkowskiego w 2004 roku**

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetерminowano (ogółem z rubr. 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.
2.	Departament Organizacyjno-Prawny	19	17	-	-	-	2	-
9.	Departament Wdrażania Programów Regionalnych	1	1	-	-	-	-	-
Razem		20	18	-	-	-	2	-

Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego przyjął w 2004 roku 76 interesantów w sprawach skarg i wniosków, z czego aż 47 spraw dotyczyło pomocy w uzyskaniu zatrudnienia. Z ogólnej liczby spraw załatwiono: 3 pozytywnie, 44 negatywnie oraz 31 wyjaśniająco. Powyższe dane obrazuje Tabela Nr 4 i 5.

Tabela Nr 4

Przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodnia w Urzędzie Marszałkowskim

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 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.	Marszałek Województwa	76	-	47	3	44	29	-
2.	Wicemarszałkowie Województwa	2	-	2	-	-	2	-

Tabela Nr 5

Przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodnia w Urzędzie Marszałkowskim – wg. problematyki

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	udzielenie pomocy w uzyskaniu zatrudnienia	47
2.	współpraca z organizacjami i jednostkami (np. objęcie patronatu)	15
3.	dofinansowanie działalności statutowych organizacji, imprez	3
4.	interwencja w sprawach mieszkaniowych	6
5.	inne (np. w sprawach osobistych)	7

W roku 2004 wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz wojewódzkie osoby prawne odnotowały zwiększony o blisko 50% wpływ skarg – łącznie 135, z czego 130 wpłynęło do jednostek ochrony zdrowia co stanowi ponad 96% ogólnej liczby wszystkich złożonych skarg. Największy wpływ skarg odnotowano w następujących jednostkach:

- Wojewódzki Szpital im. dr Jana Bizuela w Bydgoszczy SPZOZ - 29
- Wojewódzki Szpital Zespolony im. L. Rydygiera w Toruniu - 14
- Wojewódzki Szpital Dziecięcy w Toruniu - 12
- Szpital Wojewódzki we Włocławku - 11
- Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Świeciu - 10

W szczególności niepokojąco przedstawia się coroczny wzrost liczby skarg składanych w Wojewódzkim Szpitalu im. dr Jana Bizuela w Bydgoszczy – 29 skarg w 2004 r., 15 skarg w 2003 r. oraz 12 skarg w 2002 r., z czego aż 10 skarg zostało uznanych za zasadne.

W 2004 r. z ogólnej liczby 135 skarg – 13 zostało przekazanych według właściwości do innych jednostek. We własnym zakresie wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne załatwiły 122 skargi, w tym 44 pozytywnie, 66 negatywnie i 15 w sposób wyjaśniający.

W Centrum Onkologii im. prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy zanotowano wpływ 3 skarg, które dotyczyły:

- konsultacji lekarskiej w Zakładzie Profilaktyki i Promocji Zdrowia,
- wypełnienia zaświadczenia przez Centrum Onkologii dla pacjentki,
- czasu oczekiwania na zabieg rehabilitacyjny w Zakładzie Rehabilitacji.

Skarżącym udzielono stosownych odpowiedzi we właściwym terminie.

Obwód Lecznictwa w Bydgoszczy SPZOZ przyjął w 2004 r. 1 skargę w sprawie wystawienia zwolnienia lekarskiego dla osoby małoletniej. W wyniku wdrożonego postępowania wyjaśniającego zaistniało podejrzenie sfałszowania dokumentu o czym została poinformowana Powiatowa Komenda Policji w Inowrocławiu.

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu w ubiegłym roku zanotował wpływ 7 skarg, z czego 3 przekazano do załatwienia według właściwości, 3 dotyczyły działalności

ośrodka pomocy społecznej oraz jedna na funkcjonowanie wojewódzkiej samorządowej jednostki organizacyjnej. Pozytywnie zostały rozpatrzone 4 sprawy.

Do SPZOZ Stacji Pogotowia Ratunkowego we Włocławku wpłynęło 7 skarg. Dotyczyły one niewłaściwej obsługi przez lekarzy w poradni chirurgicznej, niewłaściwego zachowania się lekarza na miejscu wezwania zespołu wypadkowo-chorobowego oraz zbyt długiego oczekiwania na dojazd karetki pogotowia. Pozytywnie zostały rozpatrzone 3 skargi w wyniku czego w dwóch sprawach przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące z lekarzami, dyspozytorami i członkami zespołów wyjazdowych. W odniesieniu do 1 ze skarg wyciągnięto konsekwencje skutkujące rozwiązaniem umowy o pracę z kierownicą winnym zdarzenia.

Szpital Wojewódzki we Włocławku zanotował wpływ 11 skarg. Cztery uznano za zasadne i potwierdzono stawiane zarzuty. Z winnymi zaniedbań przeprowadzono rozmowy dyscyplinujące. Za zaistniałe sytuacje przeproszono skarżących. W 1 przypadku nie podjęto decyzji z uwagi na prowadzone w tej sprawie postępowanie przez Komendę Miejską Policji i Prokuraturę Rejonową we Włocławku.

Do Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. dr Witolda Bełzy w Bydgoszczy wpłynęła jedna skarga od czytelnika korzystającego z usług Filii dla Dorosłych. Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające nie wykazało nieprawidłowości, skargę uznano za niezasadną. Sprawa została załatwiona terminowo.

Wojewódzka Przychodnia Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy przyjęła do rozpatrzenia 2 skargi, które załatwiono w odpowiednim terminie. Pierwsza dotyczyła spóźnienia na dyżur lekarza poradni. Skargę załatwiono pozytywnie, a pracownikowi udzielono ustnego upomnienia. Druga skarga dotyczyła zarzutów związanych z procesem terapeutycznym. Po uzupełnieniu opinii przez eksperta sprawę rozpatrzone pozytywnie.

W Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy zanotowano wpływ 8 skarg, w tym: 2 przekazano do rozpatrzenia przez Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Bydgoskiej Izby Lekarskiej, 4 uznano za niezasadne, a dwie skargi rozpatrzone pozytywnie. Zarzuty dotyczyły niewłaściwego zachowania się lekarza na wizycie oraz podjęcie niewłaściwej decyzji o przewiezieniu pacjenta do szpitala.

W celu sprostania potrzebom w tym zakresie przeprowadzane są na bieżąco szkolenia pracowników Dyspozytorni i Biura Wezwań w zasadach postępowania podczas przyjęcia

zgłoszenia i dysponowania zespołem ratowniczym. Ponadto Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy otrzymała w ubiegłym roku 5 podziękowań.

Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Toruniu przyjęła 6 skarg, z czego 5 zostało rozpatrzonych negatywnie we własnym zakresie, a jedną przekazano wg. właściwości do Rzecznika Odpowiedzialności Lekarskiej Kujawsko-Pomorskiej Okręgowej Izby Lekarskiej. Skarga dotyczyła odpowiedzialności zawodowej lekarza.

Do Wojewódzkiego Ośrodka Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu wpłynęły 3 skargi, które po podjęciu czynności wyjaśniających rozpatrzono negatywnie. W dwóch sprawach po udzieleniu wyjaśnień skarżącym zastrzeżenia wycofano.

Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Toruniu zarejestrował wpływ dwóch skarg, które uznano za zasadne. Skargi załatwiono pozytywnie na korzyść pacjentów. W jednym przypadku Dyrektor WOMP udzielił pracownikowi ustnego upomnienia, w drugim przeprowadził z personelem medycznym rozmowę pouczającą.

W Wojewódzkim Ośrodku Ruchu Drogowego w Bydgoszczy odnotowano wpływ 2 skarg, które rozpatrzono w ustawowym terminie w sposób negatywny.

Do Wojewódzkiego Szpitala dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Świeciu wpłynęło 10 skarg obejmujących problematykę funkcjonowania szpitala oraz świadczonych usług medycznych. We wszystkich sprawach przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, informując skarżących o sposobie ich rozpatrzenia. Nie rozpoznano skarg zasadnych.

Wojewódzki Szpital Dziecięcy im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy przyjął do rozpatrzenia 4 skargi. Jedną ze skarg uznano za zasadną. Zobowiązano lekarza do punktualnego rozpoczynania pracy w poradni.

W Wojewódzkim Szpitalu Dziecięcym w Toruniu zanotowano wpływ 12 skarg, z których jedną skierowano do rozpatrzenia wg. właściwości do innej jednostki. We własnym zakresie rozpatrzono 11 skarg, w tym 4 pozytywnie, 6 negatywnie i jedną wyjaśniająco. Skargę dotyczącą żywienia pacjentów w szpitalu uznano za zasadną, wobec czego zobowiązano firmę, która realizuje żywienie pacjentów do natychmiastowego usunięcia uchybień. Uwagi zawarte w skardze zostaną wykorzystane przy kolejnym przetargu na żywienie w Wojewódzkim Szpitalu Dziecięcym. Skarga dotycząca niewłaściwego postępowania lekarzy po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego została uznana za zasadną. Z lekarzem przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą, a osobę skarżącą

przepraszono za zaistniałą sytuację. Dwie kolejne skargi, które okazały się zasadne dotyczyły postępowania personelu izby przyjęć. W jednym przypadku przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą, w drugim udzielono kary upomnienia za niedopełnienie obowiązków służbowych. O sposobie rozpatrzenia skarg powiadomiono osoby skarżące oraz przepraszono za zaistniałe sytuacje.

SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr Jana Biziela w Bydgoszczy rozpatrzył w 2004 r. we własnym zakresie 29 skarg, z których 17 dotyczyło zaniedbań ze strony personelu medycznego, 8 wypłat odszkodowania, 3 wydania historii chorób oraz 1 utrudnień architektonicznych w poruszaniu się po szpitalu. Wśród złożonych skarg rozpatrzono: 10 pozytywnie, 18 negatywnie i jedną wyjaśniająco. Postępowania wyjaśniające przeprowadzone w następstwie wniesionych skarg wykazały zasadność w 10 przypadkach. Problematyka tych skarg przedstawia się następująco:

- | | |
|---|------------|
| - niewłaściwe leczenie pacjentów | - 1 skarga |
| - niewłaściwe zachowanie personelu medycznego | - 5 skarg |
| - wypłata odszkodowania | - 2 skargi |
| - wydanie historii choroby | - 2 skargi |

Termin przewidziany na rozpatrzenie skarg w czterech przypadkach nie został dotrzymany. W jednym przypadku na niedotrzymanie właściwego terminu miała wpływ złożoność sprawy. W dwóch kolejnych sprawach spowodowane to zostało nieobecnością w pracy Ordynatorów, będących przełożonymi lekarzy, na których złożono skargi. Natomiast przekroczenie terminu w czwartym przypadku spowodowane było trudnościami w odnalezieniu zaginionej dokumentacji medycznej.

W roku 2004 w Wojewódzkim Szpitalu Obserwacyjno-Zakaźnym w Toruniu zarejestrowano dwie skargi. Skarga dotycząca zasad świadczenia usług medycznych w Szpitalu oraz ustne zarzuty odnoszące się do zasad sprawowania opieki pielęgniarzkiej. Podjęte postępowania doprowadziły do wyjaśnienia skarg. Osoby wnoszące skargi przyjęły stosowne wyjaśnienia, uznając ich uzasadnienie za wystarczające dla zamknięcia sprawy.

Wojewódzki Szpital Zespolony im. Rydygiera w Toruniu przyjął w ubiegłym roku 14 skarg, które zostały rozpatrzone we własnym zakresie. W wyniku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających skargi załatwiono: 3 pozytywnie, 9 negatywnie i 2 sposób wyjaśniający. Wszystkie skargi zostały rozpatrzone w ustawowym terminie. Treść skarg była

szczegółowo omówiona z osobami, których dotyczyły oraz z ich przełożonymi. W stosunku do pracowników winnych zaniedbań wyciągnięto konsekwencje służbowe.

Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu rozpatrzył we własnym zakresie 2 skargi, natomiast 3 przekazał do załatwienia właściwym jednostkom organizacyjnym. Skargi zostały rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. W wyniku złożonej jednej ze skarg dostosowano stanowiska komputerowe w O/Z we Włocławku do potrzeb petentów. Drugą skargę rozpatrzono negatywnie.

Do Zarządu Dróg Wojewódzkich w Bydgoszczy wpłynęły 4 skargi. Z uwagi na brak środków finansowych w dwóch sprawach nie było możliwe załatwienie przedmiotu skargi. W przypadku jednej ze skarg odpowiedź została udzielona z jednodniowym uchybieniem terminu z uwagi na trudności w wyznaczeniu wizji w terenie z osobą zainteresowaną.

W Zespole Przychodni Lekarskich OLK w Toruniu przeprowadzono postępowanie wyjaśniające w przedmiocie 2 skarg, z których jedną uznano za niezasadną, drugą skierowano do Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej przy Kujawsko-Pomorskiej Okręgowej Izbie Lekarskiej w Toruniu.

W pozostałych wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych oraz wojewódzkich osobach prawnych w 2004 roku nie odnotowano wpływu skarg.

W minionym roku do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych wpłynęło 430 wniosków, z czego 426 wniosków zarejestrowano w Kujawsko-Pomorskim Zarządzie Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku, 3 wnioski w Wojewódzkiej Przychodni Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy oraz 1 wniosek w Wojewódzkim Szpitalu Dziecięcym w Bydgoszczy. Zestawienie sposobu załatwiania wniosków przedstawiono w Załączniku Nr 2.

Problematyka złożonych wniosków obejmowała:

- konserwację i udrożnienie urządzeń melioracyjnych - 77
- remont urządzeń melioracyjnych - 10
- wykonanie melioracji - 267
- budowę zbiornika retencyjnego - 1
- powierzenie gminnym spółkom wodnym konserwacji cieków podstawowych i eksploatacji budowli piętrzących - 5

- przeprowadzenie prac remontowych w szpitalu - 1
- realizację planu grup terapeutycznych w poradni - 1
- anulowanie orzeczenia o urlopie - 1
- inne - 67

W związku z przedstawionym zestawieniem oraz po szczegółowej analizie sprawozdań otrzymanych z departamentów Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych należy wskazać następujące uwagi:

1. zaobserwować można, iż pomimo obowiązujących instrukcji oraz rocznych analiz w zakresie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg na przestrzeni ostatnich trzech lat nie zmniejszyła się ich liczba, a skargi posiadają zbliżoną tematykę,
2. ilość oraz problematyka skarg dotycząca głównie działalności jednostek ochrony zdrowia, a także brak skuteczności w eliminowaniu nieprawidłowości w ich funkcjonowaniu i świadczeniu usług, nie zawsze stanowią podstawę do wprowadzenia odpowiednich w tym zakresie środków dyscyplinujących.
3. z przedstawionych sprawozdań wynika, iż jedynie wobec części pracowników winnych zaniedbań stosowane są kary regulaminowe, bądź porządkowe.