

# Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2018 r.

Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju

Departament Kontroli

Wydział Skarg, Wniosków i Spraw Organizacyjnych



Warszawa, marzec 2019

## Spis treści

<b>Wstęp.....</b>	<b>2</b>
<b>Podsumowanie .....</b>	<b>3</b>
<b>Charakterystyka ilościowa .....</b>	<b>4</b>
<b>Charakterystyka problemowa .....</b>	<b>6</b>
<b>Terminowość załatwiania skarg i wniosków.....</b>	<b>9</b>
<b>Sposób załatwiania skarg i wniosków.....</b>	<b>11</b>
<b>Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków .....</b>	<b>12</b>
<b>Wykorzystanie skarg i wniosków.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabele .....</b>	<b>14</b>

## WSTĘP

Minister Inwestycji i Rozwoju, zgodnie z dyspozycją art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096; dalej Kpa), zobligowany jest do okresowej oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w obsługującym go urzędzie oraz w organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych.

Zasady i tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków określa:

- Kodeks postępowania administracyjnego w dziale VIII;
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46; dalej rozporządzenie);
- zarządzenie Dyrektora Generalnego z dnia 3 sierpnia 2018 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju (dalej zarządzenie).

Niniejsza informacja zawiera zestawienie liczby skarg i wniosków, które wpłynęły do komórek organizacyjnych wchodzących w skład Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju a także organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra, w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. Ponadto omówiono także problematykę i sposób rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych przez obywateli, oraz przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, które miały miejsce w tym samym okresie.

Dokument został opracowany na podstawie zestawień przygotowanych przez poszczególne komórki organizacyjne Ministerstwa oraz organy i jednostki podległe lub nadzorowane przez Ministra.

## Podsumowanie

W 2018 r. pracownicy Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju oraz organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra załatwili łącznie 3992 skargi i wnioski, z czego 1886 wpłynęło do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju, a 2106 wpłynęło do organów i jednostek podległych lub nadzorowanych.

Spośród skarg i wniosków nadesłanych do MliR najczęściej było kierowanych do DAB (1063, w tym 794 pism dotyczyło kwestii znajdujących się poza właściwością działania MliR). Natomiast wśród organów i jednostek podległych lub nadzorowanych najczęściej skarg i wniosków (1909) wpłynęło do GUNB.

Z analizy tematyki poszczególnych spraw wynika, że najliczniejszą grupę skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju oraz organów i jednostek podległych lub nadzorowanych w 2018 roku, stanowiły sprawy dotyczące budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej, geodezji i kartografii. Było ich 1344, a więc 57,72 % ogółu spraw.

W MliR prawie 65% skarg rozpatrywanych jest w terminach wynikających z przepisów. Lepiej w tym zakresie radzą sobie organy oraz jednostki podległe i nadzorowane. Wykazały one, że ponad 99% wniosków i skarg rozpatrzyły w terminie.

W Ministerstwie najczęściej wskazywanymi powodami przekroczenia terminów udzielania odpowiedzi były:

- obieg dokumentów w urzędzie,
- konieczność uzyskania dodatkowych informacji i wyjaśnień,
- analiza dokumentów ze względu na skomplikowany charakter spraw, oraz
- wpływ znacznej liczby korespondencji skargowo-wnioskowej.

W 2018 r. pracownicy oraz dyrektorzy komórek organizacyjnych w Ministerstwie przyjęli 35 interesantów. W organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra zostało przyjętych 43 interesantów, z czego 32 spotkania odbyły się z udziałem Kierownictwa organu/jednostki.

Sygnały płynące z wniosków i skarg są wykorzystywane do podejmowania działań zapobiegających nieprawidłowościom oraz ograniczania przyczyn powodujących wnoszenie skarg i wniosków, np. przegląd prawa, tworzenie wewnętrznych regulacji, kierowanie wniosków o przeprowadzenie kontroli lub objęcie spraw specjalnym nadzorem. Analiza sygnałów ze skarg i wniosków była wykorzystana również w przygotowywaniu planu kontroli MliR obejmującego kontrole w organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych.

### Wnioski:

W celu zwiększenia liczby spraw załatwianych w terminie planowane jest dokonanie śródkresowej analizy terminowości spraw załatwianych w komórkach organizacyjnych Ministerstwa.

W celu ograniczenia liczby wpływających skarg i wniosków (zwłaszcza tych spoza zakresu działania MliR) można dokonać przeglądu sposobu prezentowania zakresu działań MliR obywatelom. Na stronie internetowej, w zakładce dotyczącej składania skarg i wniosków, można zamieścić odesłanie (link) do zakresu działań MliR.

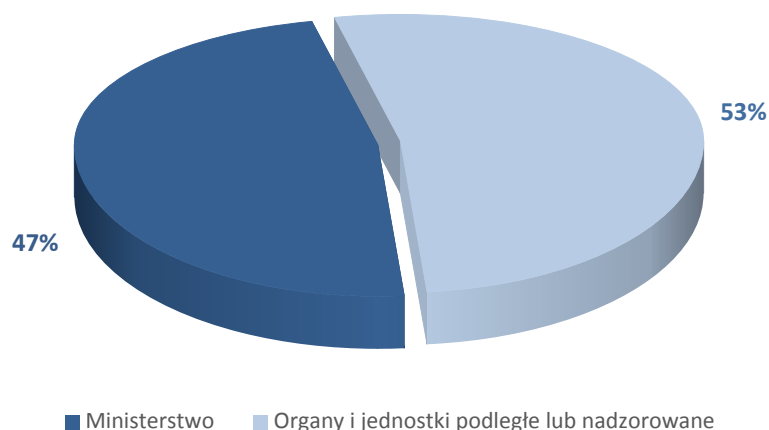
W celu usprawnienia obiegu dokumentów należy rozważyć możliwość prowadzenia centralnego rejestru skarg i wniosków, obejmujący całe Ministerstwo.

## CHARAKTERYSTYKA ILOŚCIOWA

W 2018 r. do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju oraz organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra łącznie wpłynęły **3992 skargi i wnioski**, z czego:

- **1886** (47,24 % ogółu) wpłynęło do **Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju**,
- **2106** (52,76 % ogółu) wpłynęło do **organów i jednostek podległych lub nadzorowanych**.

**Wykres nr 1. Zestawienie procentowe liczby skarg i wniosków, nadesłanych do MliR oraz organów i jednostek podległych Ministrowi w 2018 r.**



Z ogólnej liczby 1886 skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. 754 sztuki (39,98 %) zostały załatwione we własnym zakresie, natomiast 1132 (60,02 %) skargi i wnioski przekazano zgodnie z właściwością.

**Wykres nr 2. Zestawienie procentowe sposobu załatwienia skarg i wniosków, nadesłanych do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju w 2018 r.**



W analogicznym okresie do organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra wpłynęło łącznie 2106 skarg i wniosków, z czego 1578 (74,93%) załatwiono we własnym zakresie, natomiast 528 sztuk (25,07%) przekazano zgodnie z właściwością.

**Wykres nr 3. Zestawienie procentowe sposobu załatwienia skarg i wniosków, nadesłanych do organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra Inwestycji i Rozwoju w 2018 r.**



Spośród ogólnej liczby 1886 skarg i wniosków, które wpłynęły do **Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju**, najwięcej załatwiono w Departamencie Architektury, Budownictwa i Geodezji – 1063 sprawy, Departamencie Mieszkalnictwa – 287 spraw, Departamencie Kontroli - 212 spraw, Biurze Rzecznika Funduszy Europejskich – 87 spraw i Departamencie Orzecznictwa – 58 spraw. Do trzynastu komórek organizacyjnych w 2018 r. nie wpłynęły żadne skargi i wnioski. Szczegółowe dane w tym zakresie przedstawia **tabela nr 2**, znajdująca się na końcu opracowania.

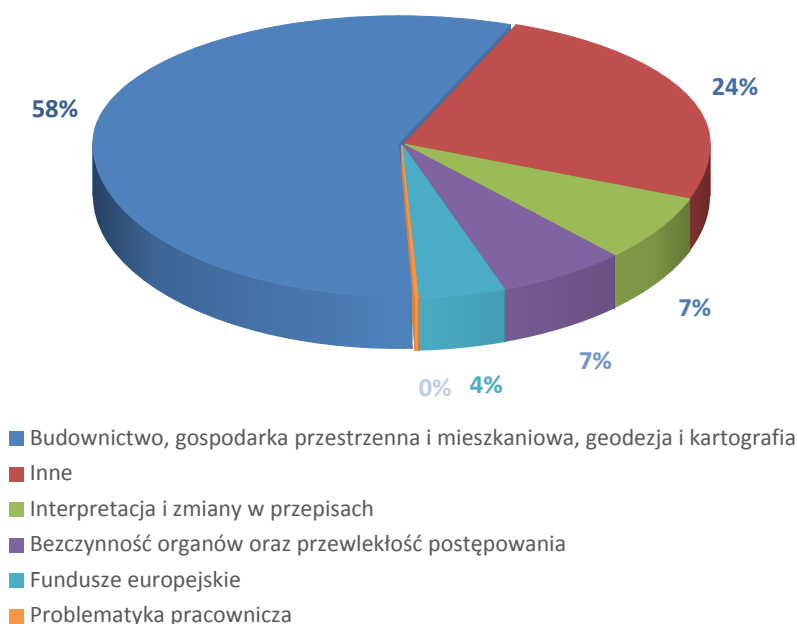
Należy zaznaczyć, że spośród 1063 spraw, które wpłynęły do DAB, aż 794 dotyczyło kwestii znajdujących się poza właściwością działania MliR. Wystąpienia te dotyczyły m.in. domniemanych samowoli budowlanych, rozstrzygnięć wydawanych przez poszczególne organy, błędnego wyznaczania granic nieruchomości, działań podejmowanych przez geodetów uprawnionych, funkcjonowania administracji architektoniczno-budowlanej, czy też wydania zgody na odstąpienie od warunków technicznych. Należy również zauważyć, że w sytuacjach, gdy w jednym wystąpieniu skarżący formułowali zarzuty dotyczące kilku kwestii, bądź działania różnych organów, DAB jedno wystąpienie przekazywał do rozpatrzenia różnym organom, w poszczególnych jego częściach. Wielokrotnie, także w sprawach, w których Minister nie był właściwy, a skarżący prosili o objęcie nadzorem poszczególnych spraw bądź interwencję, oprócz przekazania zgodnie z właściwością, udzielano skarżącym również szczegółowych wyjaśnień co do kompetencji Ministra i właściwości poszczególnych organów administracji publicznej. W związku z tym liczba 794 spraw wskazuje nie liczbę pism które wpłynęły do DAB, a liczbę pism przekazujących wystąpienia do innych organów oraz pism zawierających wyjaśnienia przekazane bezpośrednio obywatelom.

Analizując ogólną liczbę skarg i wniosków (2106), które wpłynęły do **organów i jednostek podległych lub nadzorowanych** należy zwrócić uwagę, że największa liczba została odnotowana przez Główny Urząd Nadzoru Budowlanego – 1909 spraw, oraz Główny Urząd Geodezji i Kartografii – 177 spraw. W czterech organach/jednostkach nie odnotowano wpływu korespondencji skargowo-wnioskowej. Szczegółowe dane w tym zakresie przedstawia **tabela nr 3**, znajdująca się na końcu opracowania.

## CHARAKTERYSTYKA PROBLEMOWA

1. Najliczniejszą grupę skarg i wniosków, które zostały załatwione w Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju oraz organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych w 2018 roku, stanowiły sprawy dotyczące **budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej, geodezji i kartografii**. Było ich 1346, a więc 57,72 % ogółu. Szczegółowe dane dotyczące liczby spraw w poszczególnych grupach problemowych zostały przedstawione w **tabeli nr 4** na końcu opracowania.

**Wykres nr 4. Zestawienie procentowe załatwionych skarg i wniosków wg problematyki**



W tym obszarze tematycznym najwięcej, bo aż 574 sprawy to skargi na działalność terenowych organów nadzoru budowlanego. Obywatele negowali głównie sposób prowadzenia postępowań administracyjnych lub skargowych, np. w zakresie informowania o wszczęciu postępowania, uznawania danych podmiotów za strony postępowania, prowadzenia postępowania dowodowego, informowania stron o podejmowanych czynnościach. Oprócz tego Skarżący podważali sposób prowadzenia przez organy czynności kontrolnych, zarzucali organom dokonywanie błędnej kwalifikacji prawnej stanu faktycznego sprawy i naruszenie zasady obiektywizmu. W tego typu sprawach, po uzyskaniu wyjaśnień od organów terenowych, w przypadku uznania skargi za zasadną, Główny Urząd Nadzoru Budowlanego interweniował, żądając od właściwych organów usunięcia naruszeń prawa.

Dużą część skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie w tym obszarze tematycznym stanowiły sprawy dotyczące funkcjonowania organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra w dziale budownictwo, lokalne planowanie i zagospodarowanie przestrzenne oraz mieszkalnictwo (392 sprawy). Zdarzało się, że skargi dotyczyły niezadowolenia ze sposobu rozpatrzenia sprawy przez Ministra Inwestycji i Rozwoju, bądź stanowiły polemikę z pismem stanowiącym zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi. Występowały też skargi, które dotyczyły konkretnych wniosków o udzielenie upoważnienia przez Ministra do wydania zgody na odstąpienie od warunków technicznych.

Ponadto w tej grupie uwzględniono wystąpienia związane z funkcjonowaniem spółdzielni mieszkaniowych (122 sprawy). Sprawy te głównie dotyczyły kontroli działalności organów spółdzielni mieszkaniowych.

2. Drugą co do wielkości grupą (555 wystąpień, tj. 23,80% ogółu) były skargi i wnioski określane jako **inne**. Są to interwencje, których nie można zaliczyć do żadnej z przedstawionych w tabeli kategorii tematycznych. Były to np. skargi i wnioski wycofane przez skarżących, pozostawione bez rozpatrzenia ze względu na brak sprecyzowania przedmiotu sprawy (mimo uprzedniego wezwania do uzupełnienia braków) oraz sprawy nie dotyczące działalności MliR, przesłane jedynie do wiadomości bądź wykorzystania. Do tej grupy zaliczone zostały także listy o charakterze napastliwym czy wulgarnym. Najwięcej spraw (530) do tej kategorii zakwalifikował Główny Urząd Nadzoru Budowlanego.

3. Trzecią co do wielkości grupą były skargi i wnioski dotyczące **interpretacji i zmian w przepisach**. W tym zakresie wpłynęło 165 wystąpień, co stanowi 7,08% ogółu. Najwięcej spraw z tego zakresu (156) załatwił Departament Mieszkalnictwa. Najczęstszym powodem wystąpień była błędna interpretacja lub brak znajomości przepisów, które regulują kwestie mieszkaniowe. W sytuacji, gdy w oparciu o ustalenia postępowania prowadzonego w trybie art. 93a ustawy Prawo spółdzielcze, stwierdzono naruszenie prawa przez spółdzielnię mieszkaniową, Minister występował z wnioskiem o przeprowadzenie lustracji spółdzielni, a w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa zawiadamiał organy ścigania.

4. Czwartą grupę stanowiły skargi i wnioski dotyczące **bezczynności organów i przewlekłości postępowania**. Było ich 156 (6,69% ogółu), w tym 54 w Ministerstwie, a 102 w organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra.

W ministerstwie większość wystąpień z tego zakresu wpłynęło do Departamentu Orzecznictwa (46 spraw). Dotyczyły one terminowości rozpatrywania spraw w związku z niedochowaniem terminów wynikających z Kpa. Zgodnie z art. 234 Kpa w sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne, skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zaś skarga pochodząca od innych osób stanowi materiał, który organ prowadzący postępowanie powinien rozpatrzyć z urzędu. Tym samym zasadnicze znaczenie dla rozpatrzenia skargi strony na terminowe załatwienie sprawy ma wydanie rozstrzygnięcia w sprawie.

Wśród organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra najwięcej skarg z tego zakresu (83 sprawy) odnotował Główny Urząd Nadzoru Budowlanego. Dotyczyły one sytuacji, w których organy administracji budowlanej, mimo upływu terminów załatwiania spraw określonych w Kpa, nie podejmowały działań lub prowadziły postępowanie w sposób opieszawy, nierokujący szybkiego załatwienia sprawy.

5. Piątą grupę stanowiły skargi dotyczące **funduszy europejskich**. Było ich 106 (4,55% ogółu) i wszystkie wpłynęły do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju. Najwięcej spraw z tego zakresu załatwiło Biuro Rzecznika Funduszy Europejskich – 67 skarg, których problematyka, ze względu na specyfikę Biura, obejmowała głównie kwestie dotyczące realizacji projektów finansowanych z funduszy europejskich w ramach krajowych programów operacyjnych. Zagadnienia poruszane w nadesłanych skargach i wnioskach związane były także z jakością obsługi poszczególnych instytucji systemu wdrażania, oceną wniosków o dofinansowanie, zagadnieniami dotyczącymi kontroli, organizacji konkursów, systemu informatycznego oraz dotyczyły problemów zgłaszanych przez wnioskodawców. Dużą część w tej grupie problemowej stanowiły wystąpienia (25) rozpatrywane przez Departament Współpracy Terytorialnej. Dotyczyły one realizacji projektów, które otrzymały dofinansowanie z programów międzynarodowych (np. EWT, EISP, fundusze norweskie).

Pozostałe wystąpienia w tej grupie dotyczyły m.in. wdrażania projektów w ramach innych programów operacyjnych, głównie kwestii związanych z brakiem otrzymania dofinansowania lub nieprawidłowym (w ocenie obywatela) działaniem Urzędów Marszałkowskich.



6. Ostatnią grupą były skargi dotyczące **problematyki pracowniczej**. Spośród 4 spraw (0,17 % ogółu) dwie skargi z tego zakresu wpłynęły do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju. Zawierały zarzuty dotyczące działań pracowników Departamentu Koordynacji Wdrażania Funduszy Unii Europejskiej oraz Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

Dwie pozostałe skargi o tej tematyce wpłynęły do Instytutu Techniki Budowlanej.

Pełną informację na temat problematyki skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie przedstawiono w **tabeli nr 4** znajdującej się na końcu opracowania.

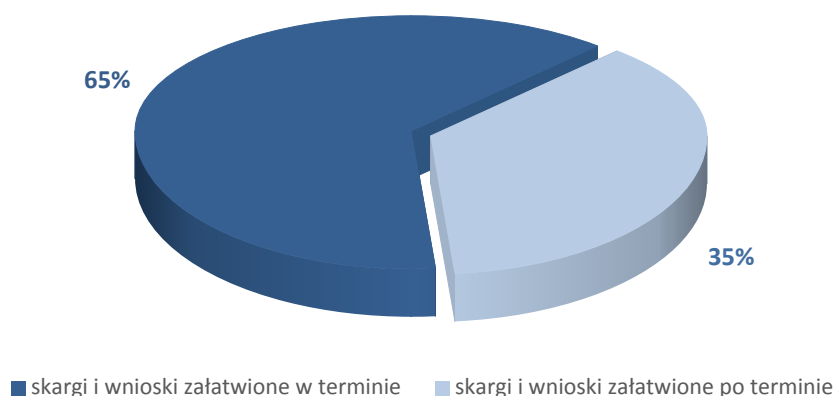
## TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

Korespondencja przychodząca do Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju oraz organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra powinna być załatwiana w terminach ustawowych, wynikających z Kpa.

Z ogólnej liczby **1886 skarg i wniosków**, które wpłynęły do **Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju** w 2018 r.:

- 1219 sztuk zostało załatwionych w terminie, co stanowi 64,63 % ogółu,
- 667 sztuk zostało załatwionych po terminie, co stanowi 35,37% ogółu.

**Wykres nr 5. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w MliR**



W Ministerstwie najczęściej wskazywanymi powodami przekroczenia terminów udzielania odpowiedzi były:

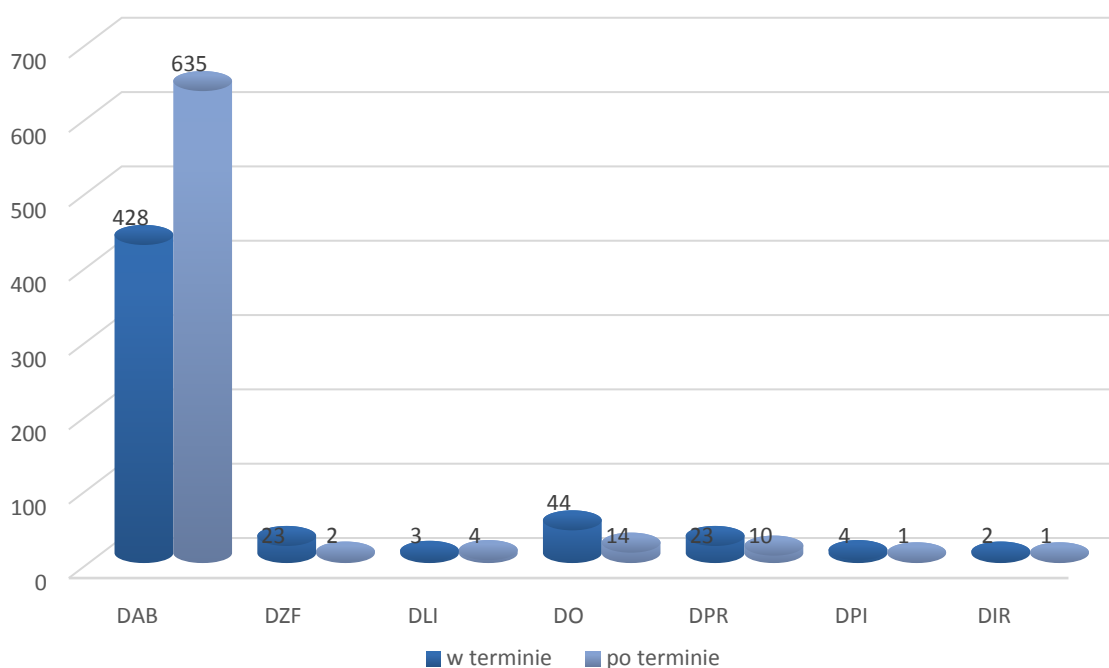
- obieg dokumentów w urzędzie (szczególnie istotny w przypadku przekazywania sprawy zgodnie z właściwością w terminie 7 dni),
- konieczność uzyskania dodatkowych informacji (w tym uzupełnienie materiału dowodowego) i wyjaśnień,
- analiza dokumentów ze względu na skomplikowany charakter spraw, oraz
- wpływ znacznej liczby korespondencji skargowo-wnioskowej.

Ważnym czynnikiem wpływającym na terminowość załatwiania spraw, był fakt rozpatrywania skarg i wniosków w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją EZD oraz związane z tym procedury. Jako przyczynę opóźnienia wskazano konieczność dokonywania przez sekretariaty komórek pełnego skanu całej sprawy, wraz z załącznikami, mającymi niekiedy po kilkadziesiąt stron, często w formatach innych niż A4.

Powstałe opóźnienia wynikały również z funkcjonowania składu chronologicznego. Wypożyczanie, wyrejestrowywanie i zwrot dokumentów do składu mógł odbywać się jedynie w godzinach 14.45-15.30. Przyczyną niedochowania ustawowego terminu załatwiania skarg i wniosków była także reorganizacja Ministerstwa dokonywana na początku 2018 r., obłożenie pracowników pracą oraz sprawy kadrowe, tj. niewystarczający stan kadrowy oraz rotacja personelu.

Na poniższym wykresie przedstawiono zestawienie liczby załatwionych spraw ze względu na terminowość ich załatwienia. Uwzględniono na nim te komórki organizacyjne Ministerstwa, które wskazały, że nie wszystkie sprawy zostały załatwione w terminach określonych w przepisach. W pozostałych komórkach wszystkie sprawy załatwiono terminowo lub nie odnotowano wpływu żadnej skargi lub wniosku. Szczegółowe dane w tym zakresie zawiera **tabela nr 2** zamieszczona na końcu opracowania.

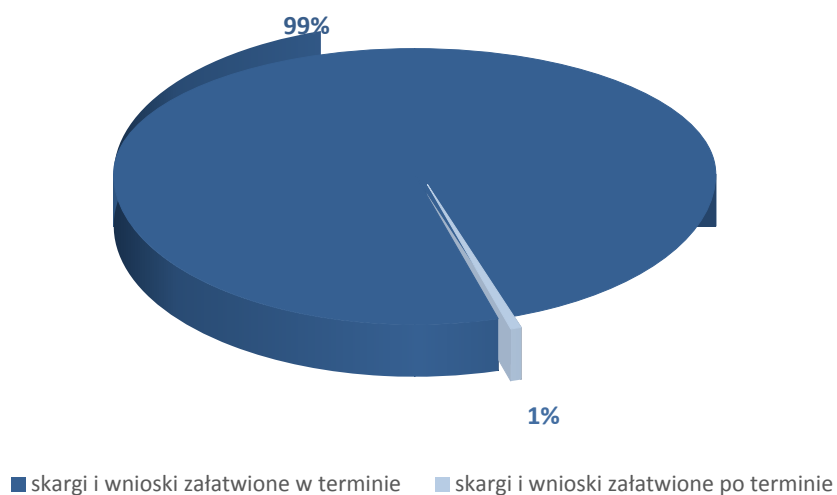
**Wykres nr 6. Liczba spraw załatwionych w komórkach organizacyjnych MIiR ze względu na terminowość**



W analogicznym okresie do **organów i jednostek podległych lub nadzorowanych** przez Ministra wpłynęło łącznie **2106 skarg i wniosków**, z czego:

- 2094 sztuki załatwiono w terminie, co stanowi ok. 99,43% ogółu,
- 12 sztuk załatwiono po terminie, co stanowi ok. 0,57% ogółu.

**Wykres nr 7. Terminowość załatwiania skarg i wniosków w organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych przez ministra**



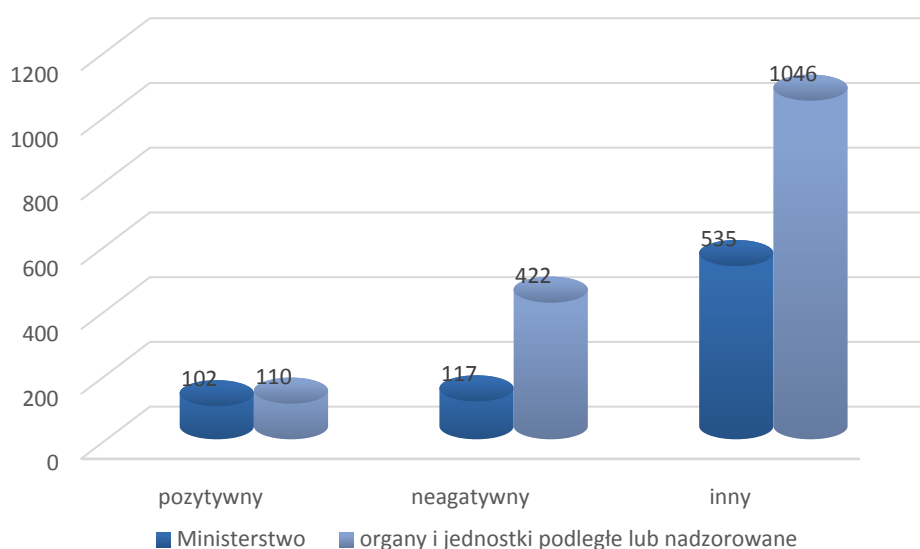
Spośród organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra jedynie Główny Geodeta Kraju wskazał, że na 177 skarg i wniosków 12 (6,78%) zostało załatwionych z przekroczeniem terminów określonych w przepisach. Przyczyną niezachowania ustawowego terminu był niewystarczający stan kadrowy w komórce rozpatrującej sprawę.

## SPOSÓB ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

W Ministerstwie we własnym zakresie załatwiono 754 sprawy, z czego w 102 sprawach zarzuty uznano za zasadne, w 117 za niezasadne, a 535 spraw załatwiono w inny sposób (np. udzielono wyjaśnień lub pozostawiono bez rozpoznania ze względu na brak doprecyzowania).

W przypadku organów i jednostek podległych lub nadzorowanych z 1578 skarg i wniosków załatwionych we własnym zakresie 110 spraw załatwiono w sposób pozytywny (uznano zarzuty), 422 sprawy w sposób negatywny (nie uznano zarzutów) a 1046 spraw załatwiono w inny sposób.

**Wykres nr 8. Liczba skarg i wniosków załatwionych w Ministerstwie oraz organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych, według sposobu załatwienia.**



## PRZYJMOWANIE INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW

Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywało się w Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju oraz organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra zgodnie z art. 253 Kpa.

Ponadto w Ministerstwie, zgodnie z obowiązującym zarządzeniem DG, pracownicy Wydziału Skarg, Wniosków i Spraw Organizacyjnych Departamentu Kontroli przyjmowali interesantów w sprawach skarg i wniosków od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu, tj. 8.15 - 16.15 oraz dodatkowo w każdy wtorek – w ramach dyżuru – w godz. 16.15 – 17.15. Przyjęcia odbywały się w siedzibie Ministerstwa przy Wspólnej 2/4 w Warszawie.

Pracownicy Wydziału Skarg, Wniosków i Spraw Organizacyjnych udzielali również informacji o obowiązujących procedurach w zakresie umawiania spotkań obywateli z członkami Kierownictwa a także przyjmowali zgłoszenia obywateli w tym zakresie oraz koordynowali proces umawiania spotkań i przygotowywania potrzebnych materiałów.

W 2018 r. pracownicy oraz dyrektorzy komórek organizacyjnych w Ministerstwie przyjęli 35 interesantów.

W organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Ministra zostało przyjętych 43 interesantów, z czego 32 spotkania odbyły się z udziałem Kierownictwa organu/jednostki.

Skarżący uważają, że osobiste spotkanie z Ministrem przyczyni się do pozytywnego i szybszego załatwienia sprawy. Podczas przyjęć z reguły zapoznawali się oni z dokumentacją prowadzonych spraw, składali wyjaśnienia oraz uwagi, uzyskiwali informacje o terminach załatwienia podniesionych przez nich kwestii i właściwych o właściwych przepisach. Tematyka przyjęć interesantów jest zbliżona do tematyki skarg i wniosków wpływających pisemnie.

Na uwagę zasługuje fakt, że poza obszarem sprawozdawczości skargowo-wnioskowej pozostają rozmowy telefoniczne z obywatelami, prowadzone przez pracowników Ministerstwa oraz organów i jednostek podległych lub nadzorowanych. Kontakt z pracownikami merytorycznymi właściwych w sprawie komórek, umożliwi interesantom zapoznanie się ze sprawą w szerszym zakresie i kontekście, efektem czego jest zmniejszenie liczby wpływających skarg.

**Tabela nr 1. Zestawienie przyjęć interesantów w ramach skarg i wniosków.**

Liczba przyjętych interesantów	w Ministerstwie	w organach i jednostkach podległych lub nadzorowanych
przez kierownictwo	0	32
przez kierownictwo i pracowników komórek organizacyjnych	35	43
<b>razem</b>	<b>35</b>	<b>75</b>

## WYKORZYSTANIE SKARG I WNIOSKÓW

Institucja skarg i wniosków uregulowana w dziele VIII Kodeksu postępowania administracyjnego jest powszechnie wykorzystywana i nie traci na swojej aktualności.

Skargi i wnioski, wpływające do Ministerstwa bądź organu czy jednostki podległej lub nadzorowanej przez Ministra Inwestycji i Rozwoju są szczegółowo analizowane i udzielana jest odpowiedź, bądź są przekazywane, zgodnie z właściwością, do odpowiednich podmiotów. Dodatkowo podejmowano działania, których celem było zapobieganie nieprawidłowościom oraz ograniczenie przyczyn powodujących wnoszenie skarg i wniosków.

Oto przykłady:

1. **Główny Geodeta Kraju** podjął działania monitorujące. Jednym z mierników oceny jest porównanie działania budżetowego z danymi dotyczącymi udziału ilości skarg zasadnych na Wojewódzkich Inspektorów Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego w stosunku do skarg ogółem. Informacje dotyczące osiągniętych przez poszczególnych WINGiK mierników są zestawiane w skali roku i omawiane na naradach organów nadzoru geodezyjnego i kartograficznego.
2. **Departament Architektury, Budownictwa i Geodezji**, w związku z niektórymi składanymi skargami, występował do Głównego Inspektora Nadzoru Budowlanego, Głównego Geodety Kraju o objęcie osobistym nadzorem spraw, czy też informowanie Ministra na bieżąco o podejmowanych działaniach.  
  
W skutek dużej liczby sygnałów otrzymanych w 2017 r., dotyczących nieprawidłowego działania organów administracji architektoniczno-budowlanej oraz nadzoru budowlanego, w 2018 r. zwrócono się do Głównego Inspektora Nadzoru Budowlanego z prośbą o zwiększenie liczby przeprowadzanych kontroli doraźnych i problemowych.
3. W **Departamencie Orzecznictwa** zmieniono zasady przydzielania spraw pracownikom, ustalania priorytetów dla spraw oraz przyspieszania postępowań, w których interweniowały strony. Dokonywano również analizy obciążenia sprawami w poszczególnych wydziałach. W wyniku podjętych działań zmalała liczba skarg z 87 w roku 2017 r. do 58 w roku 2018.
4. **Departament Mieszkalnictwa** w celu usprawnienia rozpatrywania spraw prowadzonych w trybie art. 93a ustawy – Prawo spółdzielcze i ujednolicenia zastosowanych w nich reguł, opracował wewnętrzną instrukcję prowadzenia postępowań wobec spółdzielni mieszkaniowych.
5. **Departament Polityki Przestrzennej i Gospodarki Nieruchomościami** analizował kwestie podnoszone w skargach i brał je pod uwagę podczas opracowywania rozwiązań prawnych dotyczących kształtowania ładu przestrzennego oraz gospodarki nieruchomościami.
6. **Główny Urząd Nadzoru Budowlanego** na bieżąco reagował na naruszenia prawa przez organy administracji architektoniczno-budowlanej. Podejmowane działania polegały w szczególności na:
  - pisemnym dyscyplinowaniu organu,
  - przekazywaniu spraw do ponownej analizy,
  - żądaniu przedłożenia informacji o sposobie załatwienia sprawy,
  - informowaniu organu o stanowisku GINB w zakresie interpretacji przepisów prawa budowlanego.
7. W **Biurze Rzecznika Funduszy Europejskich** podejmowano działania mające na celu polepszenie działalności jednostek, których dotyczyły zgłoszenia. Oprócz tego wydawano rekomendacje, zarówno indywidualne dla poszczególnych instytucji, jak i horyzontalne do powszechnego stosowania.

Tabela nr 2.

Komórki organizacyjne Ministerstwa	Liczba spraw załatwionych w 2018 r.			Terminowość załatwienia	
	Ogółem	w tym:		w terminie	po terminie
		załatwione we własnym zakresie	przekazane według właściwości		
Departament Architektury, Budownictwa i Geodezji	1063	269	794	428	635
Departament Mieszkalnictwa	287	278	9	287	0
Departament Kontroli	212	11	201	212	0
Biuro Rzecznika Funduszy Europejskich	87	67	20	87	0
Departament Orzecznictwa	58	58	0	44	14
Departament Polityki Przestrzennej	33	13	20	23	10
Departament Regionalnych Programów Operacyjnych	30	4	26	30	0
Departament Europejskiego Funduszu Społecznego	25	4	21	23	2
Departament Współpracy Terytorialnej	25	25	0	25	0
Biuro Obsługi Pełnomocnika Rządu do spraw Małych i Średnich Przedsiębiorstw	25	6	19	25	0
Departament Koordynacji Wdrażania Funduszy Unii Europejskiej	11	3	8	11	0
Departament Lokalizacji Inwestycji	7	4	3	3	4
Departament Programów Infrastrukturalnych	5	2	3	4	1
Departament Gospodarki Nieruchomościami	4	4	0	4	0
Departament Rozwoju Cyfrowego	4	2	2	4	0
Departament Programów Wsparcia Innowacji i Rozwoju	3	2	1	2	1
Departament Promocji Funduszy Europejskich	3	0	3	3	0
Departament Certyfikacji i Desygnacji	2	0	2	2	0
Biuro Ministra	1	1	0	1	0
Biuro Zarządzania Zasobami Ludzkimi	1	1	0	1	0
Departament Budżetu Rozwoju	0	0	0	0	0
Departament Informatyki	0	0	0	0	0
Departament Partnerstwa Publiczno-Prywatnego	0	0	0	0	0
Departament Prawny	0	0	0	0	0
Departament Programów Pomocowych	0	0	0	0	0
Departament Programów Ponadregionalnych	0	0	0	0	0
Departament Spraw Europejskich i Współpracy Międzynarodowej	0	0	0	0	0
Departament Strategii Rozwoju	0	0	0		
Biuro Administracyjne	0	0	0		
Biuro Dyrektora Generalnego	0	0	0		
Biuro Komunikacji	0	0	0		
Biuro Obsługi Pełnomocnika Rządu do spraw Strategicznej Infrastruktury Energetycznej	0	0	0		
Biuro Polityki Bezpieczeństwa	0	0	0		
<b>RAZEM</b>	<b>1886</b>	<b>754</b>	<b>1132</b>	<b>1219</b>	<b>667</b>



Tabela nr 3.

Jednostki podległe lub nadzorowane	Liczba załatwionych spraw w 2018 r.			Terminowość załatwienia	
	Ogółem	w tym:		w terminie	po terminie
		załatwiono we własnym zakresie	przekazano wg właściwości		
Główny Urząd Nadzoru Budowlanego	1909	1395	514	1909	0
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	177	163	14	165	12
Instytut Techniki Budowlanej	20	20	0	20	0
Centrum Projektów Europejskich	0	0	0	0	0
Instytut Geodezji i Kartografii	0	0	0	0	0
Krajowy Instytut Polityki Przestrzennej i Mieszkalnictwa	0	0	0	0	0
Krajowy Zasób Nieruchomości	0	0	0	0	0
<b>RAZEM</b>	<b>2106</b>	<b>1578</b>	<b>528</b>	<b>2094</b>	<b>12</b>

Tabela nr 4.

Problematyka	Ministerstwo	Organy i jednostki	Razem	% ogółu spraw
<b>FUNDUSZE EUROPEJSKIE</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>4,55</b>
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko	5	0	5	0,21
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój	20	0	20	0,86
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój	19	0	19	0,81
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa	4	0	4	0,17
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z Programu Operacyjnego Polska Wschodnia	0	0	0	0,00
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna	0	0	0	0,00
Realizacja projektów, które otrzymały dofinansowanie z programów międzynarodowych (np.. EWT, EISP, fundusze norweskie).	25	0	25	1,07
Inne	33	0	33	1,42
<b>BUDOWNICTWO, GOSPODARKA PRZESTRZENNA I MIESZKANIOWA, GEODEZJA I KARTOGRAFIA</b>	<b>415</b>	<b>931</b>	<b>1346</b>	<b>57,72</b>
Skargi na działalność terenowych organów nadzoru budowlanego	1	573	574	24,61
Funkcjonowanie organów i jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra w dziale budownictwo, lokalne planowanie i zagospodarowanie przestrzenne oraz mieszkalnictwo	239	153	392	16,81
Skargi na działanie terenowych organów administracji architektoniczno - budowlanej	0	56	56	2,40
Skargi na działalność organów rządowych i samorządowych w zakresie lokalnego planowania	8	0	8	0,34
Rewindykacja mienia	9	0	9	0,39

Sprawy dot. udzielania upoważnień do wyrażenia zgody na odstąpienie od przepisów techniczno-budowlanych	24	0	24	1,03
Uwłaszczenia osób prawnych oraz regulacja stanów prawnych nieruchomości	3	0	3	0,13
Sposób załatwienia przez WINGIK spraw związanych z kontrolą zgodności wykonywania prac geodezyjnych i kartograficznych z przepisami ustawy Prawo geodezyjne.	0	55	55	2,36
Zaniedbywanie lub nienależyte wykonywanie zadań związanych z działalnością organów administracji geodezyjnej i kartograficznej.	0	76	76	3,26
Postępowanie w stosunku do spółdzielni mieszkaniowych	122	0	122	5,23
Inne	9	18	27	1,16
<b>BEZCZYNNOŚĆ ORGANÓW ORAZ PRZEWLEKŁOŚĆ POSTĘPOWANIA</b>	<b>54</b>	<b>102</b>	<b>156</b>	<b>6,69</b>
<b>PRACOWNICZA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0,17</b>
Skargi na pracowników	2	2	4	0,17
Wystawianie druków RP7, zaświadczeń o zatrudnieniu	0	0	0	0,00
Polityka kadrowa	0	0	0	0,00
Fundusz własności pracowniczej, świadczenia pracownicze	0	0	0	0,00
Rekrutacje	0	0	0	0,00
Inne	0	0	0	0,00
<b>INTERPRETACJA I ZMIANY W PRZEPISACH</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>165</b>	<b>7,08</b>
<b>INNE</b>	<b>12</b>	<b>543</b>	<b>555</b>	<b>23,80</b>
<b>RAZEM</b>	<b>754</b>	<b>1578</b>	<b>2332</b>	<b>100</b>