



WOJEWODA ŚWIĘTOKRZYSKI

Znak: PNK III-0713-164/09

Kielce, dn.09 .12.2009r.

**Panie, Panowie
Kierownicy
Niezespołonej Administracji Rządowej
w województwie świętokrzyskim**

Działając na podstawie przepisów art. 258 oraz art. 259 Kodeksu postępowania administracyjnego uprzejmie proszę o przesłanie do Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach – **w terminie do dnia 30 stycznia 2010r.** informacji na temat ilości oraz sposobu rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w 2009r.

Nadesłane przez Państwa dane posłużą dla potrzeb zbiorczej analizy, która zostanie opracowana w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w Kielcach. Analiza ma zobrazować m.in. terminowość załatwiania spraw obywateli wnoszonych w trybie skargowym, a także umożliwi dokonanie oceny sposobu i skuteczność załatwiania skarg i wniosków. Pozwoli również poznać charakter spraw, z jakimi obywatele zwracają się do urzędów wojewódzkiej administracji niezespołonej. Analiza danych źródłowych zostanie uwzględniona i wykorzystana w działalności kontrolnej Wojewody Świętokrzyskiego.

Dostarczone dane, sporządzone przez Państwa w sposób ułatwiający ich przeanalizowanie powinny zawierać:

- 1) charakterystykę ilościową załatwionych skarg i wniosków,
- 2) zestawienie załatwionych skarg i wniosków, w rozbiciu na grupy problemowe ze szczegółową ich charakterystyką,
- 3) informację o sposobie załatwienia skarg i wniosków,
- 4) informację o terminowości ich załatwiania i przyczynach przeterminowań oraz o ewentualnych wnioskach dyscyplinarnych wyciąganych wobec pracowników w związku z naruszeniem przepisów dotyczących terminowego załatwiania skarg i wniosków,



ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
posiada
CERTYFIKAT SYSTEMU JAKOŚCI
wg normy PN - EN ISO 9001:2001



WYRÓŻNIENIE ZA „ZAANGAŻOWANIE W DOSKONALENIE”
EUROPEJSKIEJ FUNDACJI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- 5) charakterystykę ilościową i tematyczną przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków,
- 6) informację o przyczynach wniesionych skarg i wniosków.

Proszę o dostarczenie danych w takiej formie, aby poszczególne punkty wymienione w przedmiotowym piśmie, znalazły odzwierciedlenie w opracowywanych informacjach. Dostarczenie informacji powinno nastąpić również w wersji elektronicznej na adres org75@kielce.uw.gov.pl

Ponadto proszę o dołączenie do analizy zestawienia: zbiorczych danych o sposobie załatwienia skarg i wniosków (załącznik Nr 1) i zestawienia tematycznego załatwianych skarg i wniosków w 2009 r. (załącznik Nr 2).

Załącznik 2

WOJEWODA ŚWIĘTOKRZYSKI

Bożentyna Pałka-Koruba



**PRZYJAZNA
ADMINISTRACJA**
NAJBARDZIEJ NOWOCZESNY
URZĄD ADMINISTRACJI RZADOWEJ W 2005 r.
KATEGORIA „KOMPUTER I INTERNET NARZĘDZIEM
PRACY I DIALOGU”



ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
posiada
CERTYFIKAT SYSTEMU JAKOŚCI
wg normy PN - EN ISO 9001:2001



WYRÓŻNIENIE ZA „ZAANGAŻOWANIE W DOSKONALENIE”
EUROPEJSKIEJ FUNDACJI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Załącznik Nr 1

do pisma Wojewody Świętokrzyskiego znak: PNK.III-0713-164/09

Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2009 r.

Lp.	Nazwa jednostki organizacyjnej	Załatwione w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogólnie z rubryk 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

- tabela dostępna również na stronie internetowej www.kielce.uw.gov.pl w zakładce Nadzór nad samorządem -> Środki nadzoru podejmowane przez Wojewodę.
- kontakt w razie problemów i ewentualnej pomocy - Wydział Prawny, Nadzoru i Kontroli ŚUW telefon: 041 3421252 lub 041 3421748.

Załącznik Nr 2

do pisma Wojewody Świętokrzyskiego znak: PNK.III-0713-164/09

Zestawienie skarg i wniosków załatwionych w 2009 r.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		
	Problematyka:	Ilość
	Razem	