

Sławiński, Antoni

W świetle skarg i wniosków obywateli

Notatki Płockie 16/2-61, 14-15

1971

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych oraz w kolekcji mazowieckich czasopism regionalnych mazowsze.hist.pl.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

W świetle skarg i wniosków obywateli

Procesy aktywizacji gospodarczej, szczególnie intensywne w okresie ostatnich lat, a obliczone na szybkie zlikwidowanie różnic w rozwoju podregionów, zadecydowały o zasadniczych i głębokich przemianach społecznych w naszym województwie. Głównym motorem tych przemian, określającym zarazem ich zasadnicze kierunki, jest dynamicznie rozwijający się przemysł. Zapewniając racjonalne wykorzystanie lokalnych rezerw zatrudnienia a tym samym poprawę warunków bytowych ludności, dyktował i nadal dyktuje zadania w wielu dziedzinach życia gospodarczego i społecznego, przede wszystkim urbanizacji i przestrzennego zagospodarowania, a jednocześnie w równie powszechnie odczuwalnych, jak komunikacja, handel i usługi, opieka lekarska, itp. Najwięcej tych zadań i o szczególnie intensywnym natężeniu koncentruje się, ze zrozumiałych względów, w ośrodkach miejskich.

Bezspornym faktem jest stała, rozbudowa naszych miast. Liczba mieszkańców wzrosła w ostatnim 5-leciu o ponad 94 tys. do liczby 893,3 tys. osób. Stało się to możliwe głównie w wyniku realizacji programu społecznego i indywidualnego budownictwa mieszkaniowego. Jednocześnie rozbudowano poważnie urzędnia komunalne, sieć handlową, usługową, obiekty socjalne i kulturalne. Niemniej potrzeby ludności w każdej z tych dziedzin są dużo większe i stale wzrastają, przekraczając niejednokrotnie realne możliwości finansowe, materialowe i organizacyjne ich zaspokojenia.

Ostatnie uchwały KC PZPR i postanowienia Rządu stwarzają lepsze możliwości i dogodniejsze warunki dla realizacji wielu podstawowych zadań. Jednocześnie, na tle szerokiego ruchu społecznego na rzecz poprawy zarządzania i gospodarowania wzrasta ilość wniosków, postulatów i skarg ludności, zarówno pod adresem władz centralnych, jak i terenowych. Od tego, w jakim stopniu zostaną one wykorzystane, wzbogacając metody, formy i zakres praktycznego działania władz administracyjnych, zależy w dużej mierze powodzenie nowej polityki Partii i Rządu. Stąd z wielką uwagą należy się odnosić do doskonalenia działalności

również miejskich rad narodowych, ich prezydentów, ogniw administracyjnych oraz placówek usługowych przede wszystkim w zakresie obsługi obywateli, zaspokajania ich potrzeb i załatwiania spraw osobistych. Praktyka dowodzi, że poprawę warunków pracy i życia ludzi w miastach można osiągnąć nie tylko przez wzrost nakładów finansowych, a zwłaszcza inwestycyjnych, lecz również przez lepsze wykorzystanie istniejącej bazy, poprawę organizacji pracy licznych placówek świadczących różnego rodzaju usługi na rzecz mieszkańców.

Analiza skarg wpływających od mieszkańców miast, a stanowią one około 60% ogółu skarg, wykazuje, że ich źródłem jest przede wszystkim **złe funkcjonowanie placówek handlowych, zakładów świadczących usługi rzemieślnicze, remonty, naprawy sprzętu domowego itp., ośrodków zdrowia, placówek kulturalnych i innych.** Przedmiot krytyki ludności stanowi niejednokrotnie brak w sklepach artykułów, których jest pod dostatkiem w hurtowniach, złe godziny funkcjonowania punktów handlowych, niegrzeczna obsługa i niereagowanie na wpisy w „książkach skarg i życzeń”. Mankamentami w pracy punktów rzemieślniczych są często godziny świadczenia usług, np. przez ZBM, ADM, ZURIT, Eldom, powodujące potrzebę zwalniania się z pracy w celu oczekiwania na przybycie rzemieślnika, długotrwałe wyczekiwanie na usługę, np. w punktach krawieckich, pralniach itp. oraz ogólnie biorąc niska jakość świadczeń przy często zawyżanych cenach.

Nadal zbyt wiele czasu pochłania uzyskanie pomocy lekarskiej. Dotyczy to zwłaszcza lekarzy specjalistów. Często wygląd zewnętrzny pomieszczeń w Ośrodkach Zdrowia i Przychodniach nie jest wzorem higieny i właściwego stanu sanitarnego. Najwięcej skarg z tej dziedziny dotyczy niewłaściwego stosunku do chorych, przede wszystkim ze strony personelu pomocniczego.

Powyższe przykłady świadczą o tym, że prezydium miejskich rad narodowych za mało poświęcają uwagi stronie organizacyjnej świadczenia szeroko pojętych usług dla ludności.

Sprawy te powinny być w najbliższym czasie przedmiotem analiz i ocen, poprzedzonej szeroką konsultacją ze społeczeństwem na spotkaniach radnych, poprzez komitety blokowe i zakładowe zespoły radnych.

Odrębnego, ale również wnikliwego potraktowania wymagają postulaty i wnioski, dotyczące **porządkowania gospodarki miejskiej, tzn. funkcjonowania kanalizacji, wodociągów, stanu nawierzchni ulic, ich oświetlenia, zieleni miejskiej, wysypisk odpadków itp.** Zagadnienia te znajdują się, trzeba to podkreślić, stale w centrum uwagi prezydium rad narodowych. Niemniej nie zawsze prawidłowa gospodarka środkami przeznaczonymi dotychczas na te cele jest przedmiotem krytycznych uwag i postulatów mieszkańców. Wiele z nich będzie można uwzględnić w planach gospodarczych województwa i poszczególnych miast na lata 1972—1975. Trzeba jednak, aby te wszystkie zamierzenia i plany były nie tylko dobrze znane ogółowi mieszkańców miast, ale z nimi konsultowane, poszczególne zaś zadania realizowane przy ich udziale w formie czynów społecznych.

Jak wynika z listów krytycznych, postulatów i wniosków ludności, ten dialog władz miejskich ze społeczeństwem nie został jeszcze w pełni nawiązany. A przecież istnieją po temu szerokie możliwości, czego liczne przykłady znajdujemy w poszczególnych miastach. Nie innym przecież metodom pracy, jak właśnie nawiązaniu i umacnianiu więzi miejskich rad narodowych i ich organów wykonawczych z mieszkańcami zawdzięczają poszczególne miasta swoje sukcesy w konkursie czystości i „Mistrza Gospodarności”. Należy więc w szerszym zakresie, niż dotychczas, korzystać z takich form współpracy ze społeczeństwem, jak wymienione już spotkania radnych z wyborcami, zebrania komitetów blokowych, praca zakładowych zespołów radnych, udział mieszkańców w obradach sesji MRN. Trzeba jednak zadbać o to, żeby wnioskodawcy otrzymywali szybką i wyczerpującą odpowiedź na zgłaszane wnioski i postulaty. Są bowiem przykłady niereagowania przez prezydium MRN, np. na dezyderaty zgłaszane przez komitety blokowe, co jest przyczyną skarg kierowanych do wyższych instancji. Wymaga więc usprawnienia ewidencjonowania w MRN zgłaszanych postulatów, dezyderatów i wniosków tak organów samorządu, jak i wyborców oraz system kontroli przebiegu ich załatwiania.

Źródłem licznych skarg jest również **nieprawidłowa działalność aparatu administracyjnego, przewlekłe bądź niewłaściwe, z naruszeniem obowiązujących przepisów, załatwianie spraw obywateli.**

Jak wykazały kontrole, istotną przyczyną tych niekorzystnych zjawisk jest jeszcze mało wnikliwe, bądź nieobiektywne postępowanie wyjaśniające w odniesieniu do podań obywateli, jak skarg wszczynanych z urzędu. Nie brak też przykładów bezduszności i lekceważenia

spraw ludzkich ze strony poszczególnych pracowników aparatu administracyjnego PMRN. Należy więc częściej **analizować podczas obrad prezydium przyczyny wydawania przez organa administracji nieprawidłowych decyzji oraz źródeł powstawania skarg i odwołań kierowanych do wyższych instancji.** Jednocześnie wymagają kontynuacji przyjęte kierunki dla poprawy obsługi interesantów w urzędach oraz uproszczenia trybu załatwiania w nich spraw. **Dotyczy to zwłaszcza:**

- **rozszerzenia informacji dla interesantów,**
- **skrócenia terminów załatwiania spraw,**
- **eliminowania lub ograniczenia ilości zdanych załączników przy załatwianiu spraw,**
- **ograniczania wezwań obywateli do urzędów,**
- **dostosowania dni i godzin przyjęć interesantów do ich potrzeb.**

Dotychczasowe usprawnienia w administracji przyniosły już pewne efekty, spotykając się z uznaniem społeczeństwa. Przedsięwzięcia w tym zakresie niektórych miejskich rad narodowych zasługują na szczególną uwagę. Tak więc **Prezydium MRN w Pruszkowie** wydało informator o trybie i sposobie załatwiania masowo występujących spraw, z określeniem wymaganych załączników, wymienieniem właściwych instytucji, miejsca ich siedziby i godzin pracy. Prezydium to nałożyło na podległe wydziały obowiązek uzyskiwania opinii lub innych dokumentów drogą służbową, jeśli przy załatwianiu sprawy konieczne jest współdziałanie kilku wydziałów oraz wprowadziło do praktyki formę zgłoszeń ustnych do protokołu w miejsce dotychczasowych podań, odrębne wydawanie zaświadczeń o stanie majątkowym, korespondencyjne wydawanie zaświadczeń i innych dokumentów. Podobnie wiele ciekawych rozwiązań, ułatwiających mieszkańcom miast kontakty z urzędem, wprowadziły Prezydium MRN w Otwocku, Siedlcach, Żyrardowie i wielu innych.

Niepokojącym zjawiskiem jest to, że autorzy skarg, zwłaszcza anonimowych, obwiniają za wszystkie braki i nieprawidłowości, wysuwane w skargach, przeważnie przewodniczących prezydium MRN. Chociaż nie wszyscy autorzy skarg mają rację, to trzeba przyznać, że przypisywanie odpowiedzialności przewodniczącym prezydium jest z punktu widzenia roli jaką spełniają jak najbardziej słuszne. To przecież przewodniczący kierują pracą prezydium jako organów zarządzających-wykonawczych rad narodowych, organizują prawidłowe realizowanie zadań i obowiązków organów administracyjnych, koordynują i nadzorują na bieżąco ich pracę. Jest oczywiste zatem, że tylko **dobra działalność organów władzy i administracji miejskiej, prawidłowy styl pracy, może być podstawą ich autorytetu wśród społeczeństwa, głównym warunkiem eliminacji wszelkich ujemnych zjawisk w życiu mieszkańców, nieporozumień pomiędzy obywatelem i urzędem oraz źródeł i przyczyn skarg.**