

**Charakterystykę ilościową i tematyczną załatwionych skarg i wniosków, jakie wpłynęły do siedziby Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego w Lublinie w 2010 r. wraz z informacją o sposobie i terminowości ich załatwienia**

Lubelski Wojewódzki Inspektor Transportu Drogowego w Lublinie informuje, iż w okresie od 1 stycznia 2010 r. do 31 grudnia 2010 r. do siedziby tut. Inspektoratu wpłynęło drogą pocztową, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź złożonych osobiście 182 skarg i wniosków, w tym 36 to skargi anonimowe. Ponadto w 18 przypadkach Lubelski Wojewódzki Inspektor Transportu Drogowego w Lublinie stwierdzając brak właściwości rzeczowej bądź miejscowej do rozpatrzenia skargi lub wniosku zgodnie z art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego postanowieniem przekazał je zgodnie z właściwością innemu Urzędowi, zawiadamiając o tym wnoszącego pismo.

Na 128 skarg zgodnie z art. 237 k.p.a. udzielona została stronom wnoszącym skargę odpowiedź w treści, której organ poinformował o sposobie załatwienia skargi. W przypadku 12 skarg, jakie wpłynęły w okresie objętym sprawozdawczością nie zostały udzielone skarżącym odpowiedzi z uwagi na fakt, iż nie zakończone zostały czynności kontrolne prowadzone w siedzibie przedsiębiorcy. Ponadto w żadnym przypadku organ kontroli nie odmówił rozpoznania skargi.

Zestawienie statystyczne opracowane zostało w tabeli, która stanowi **załącznik Nr 1** do niniejszej analizy. Charakterystyka skarg i wniosków w poszczególnych grupach tematycznych przedstawia się następująco:

**1. Sprawy dotyczące nieprawidłowego świadczenia usług.**

W omawianej grupie tematycznej należy wyszczególnić najliczniejszą grupę spraw zakwalifikowanych jako nieuczciwa konkurencja, w której skargi i wnioski wnosili przewoźnicy. Zwracali się o skontrolowanie podmiotów świadczących usługi tego samego rodzaju, podnosząc, iż ich konkurenci wykonują transport drogowego niezgodnie z posiadana licencją lub zezwoleniem, gdzie do najczęstszych przypadków należało m.in.: wykonywanie przewozów regularnych niezgodnie z rozkładem jazdy, co skutkowało zdobywaniem większej liczby klientów. Głównymi i powtarzającymi się zarzutami było nieprzestrzeganie godzin przyjazdów i odjazdów w podanych do ogólnej wiadomości rozkładach jazdy, a także

wyznaczonej trasy przejazdu i przystanków. Skarżono się również na nieprzestrzeganie przez kierowców przepisów ustawy- Prawo o ruchu drogowym.

## **2. Bezpieczeństwo ruchu drogowego.**

Do tej grupy zaliczyć należy wnioski o skontrolowanie autokarów wycieczkowych przed ich wyjazdem na wycieczkę w trakcie trwania wakacji czy ferii zimowych, jak również autobusów dowożących dzieci do szkół. W związku z tragicznym wypadkiem jaki miał miejsce w Nowym Mieście dużo skarg dotyczyło kwestii przewozu osób z przekroczeniem dozwolonej liczby pasażerów. Ponadto skarżący informowali o rażącym przekraczaniu prędkości przez kierowców, jak również o złym stanie technicznym pojazdów, którymi realizowany jest przewóz drogowy. Do tej kategorii zaliczyć należy również skargi i wnioski dotyczące podmiotów wykonujących przewóz drogowy rzeczy z przekroczeniem dopuszczalnej masy całkowitej pojazdu, które przez swoje działania negatywnie wpływały na pogorszenie stanu nawierzchni dróg. Wnioskodawcami i skarżącymi w tej grupie byli z reguły mieszkańcy niewielkich miejscowości, w obrębie, których miał miejsce przedmiotowy przewóz, a wskazane naruszenie przybierały charakter szczególnie uciążliwy. Wnoszono o przeprowadzenie kontroli wobec przewoźników.

## **3. Czas pracy kierowców wykonujących przewóz drogowy.**

W tej kategorii większość spraw dotyczyła naruszeń przepisów ustawy o czasie pracy kierowców. Skarżący zwracali się do Inspekcji o przeprowadzenie kontroli wobec przedsiębiorcy, u którego według ich wiedzy pracownicy przekraczają dopuszczalne normy czasu pracy kierowców, a pracodawca nie archiwizuje wymaganych przepisami dokumentów. W części spraw osobami wnioskującymi byli kierowcy, zmuszani przez przedsiębiorcę do łamania przepisów ustawy pod rygorem wypowiedzenia umowy o pracę, jak również pasażerowie korzystający z usług przewoźników.

## **4. Zezwolenia i licencje transportowe.**

Wnioski i skargi w tej grupie tematycznej odnosiły się głównie do podmiotów nieposiadających licencji na wykonywanie transportu drogowego rzeczy lub osób i zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych. Skarżący podnosili również problem

wykonywania transportu drogowego niezgodnie z warunkami określonymi w licencji lub zezwoleniu dotyczącymi ustalonej trasy przejazdu, nieprzestrzegania cennika opłat oraz wyznaczonych przystanków, jakie występują w trakcie realizowania przewozów na liniach komunikacyjnych.

## 5. Warunki podróży.

Skarżący następnego dnia po odbyciu podróży wnosili skargi w treści, których zwracali uwagę na negatywne aspekty podróży oraz wskazywali przy tym konkretne naruszenia ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym. W swoich wystąpieniach skierowanych do Inspektoratu zwracali się z prośbą o przeprowadzenie kontroli wobec przewoźników z usług, których korzystali.

W okresie objętym sprawozdawczością w siedzibie Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu drogowego przyjęto 17 interesantów w sprawach skarg i wniosków - **załącznik Nr 3**. W ramach tej kategorii można wyszczególnić dwie grupy tematyczne:

- sprawy interpretacji przepisów transportowych;
- informowanie o negatywnych zjawiskach występujących w transporcie drogowym, w szczególności na stosunki panujące pomiędzy pracodawcą a kierowcą.

W przypadku pierwszej z grup interesanci w trakcie rozmowy chcieli uzyskać odpowiedzi na nurtujące ich pytania w kwestii stosowania obowiązujących przepisów o transporcie drogowym i powiązanych z nimi innych ustaw. Analogicznie sytuacja przedstawia się w drugiej grupie spraw, gdzie w trakcie przeprowadzonej rozmowy osoby informowały o zaobserwowanych przez siebie nieprawidłowościach, zwracając się tym samym o przeprowadzenie skutecznej kontroli efektem, której będzie zaprzestanie łamania prawa.

W przedmiotowej analizie zauważyć należy, iż zdecydowana większość wpływających do Inspekcji spraw stanowią skargi interesantów w treści, których informują o stosowaniu nieuczciwej konkurencji przez podmioty gospodarcze wykonujące krajowy transport drogowy osób oraz nieprzestrzeganiu zasad regulujących transport drogowy. Katalog zgłaszanych naruszeń jest szeroki, na co wskazuje zakwalifikowanie grup tematycznych wyszczególnionych w tabeli stanowiącej **załącznik nr 2** do niniejszej analizy.

W dzisiejszych czasach możemy odnotować szybki wzrost podmiotów świadczących usługi z tego zakresu. Wzrastająca konkurencja, a także stale rosnący popyt, powoduje, iż

przewoźnicy dążą do większych zysków, nawet kosztem nieprzestrzegania przepisów regulujących transport drogowy.

W omawianej kwestii bardzo ważnym i pozytywnym aspektem jest dążenie obywateli do eliminacji negatywnych zjawisk oraz ich duże zainteresowanie kwestią poprawy bezpieczeństwa i prawidłowego świadczenia usług transportowych. Konsekwencją tego zjawiska jest wzrost liczby przeprowadzanych kontroli i sprawniejsza eliminacja podmiotów łamiących prawo, co skutkuje poprawą przestrzegania przepisów w zakresie transportu drogowego i dziedzin pokrewnych. Reakcje ze strony Inspekcji na wszystkie informacje zawarte w treści skarg przyczyniają się do eliminacji nieuczciwej konkurencji wśród przewoźników oraz wpływa na poprawę bezpieczeństwa przewozu osób i towarów.

## **6. Informacje o działaniach podjętych w wyniku analizy rozpatrywanych skarg i wniosków zmierzających do polepszenia działalności jednostki.**

Działania podejmowane przez Lubelskiego Wojewódzkiego Inspektora Transportu Drogowego w Lublinie w celu wyeliminowania przyczyn i źródeł skarg i wniosków są wielokierunkowe.

Lubelski Wojewódzki Inspektor Transportu Drogowego w Lublinie w ramach sprawowanego nadzoru, o którym mowa w art. 86 ust. 2 ustawy o transporcie drogowym o wynikach przeprowadzonych kontroli, w których stwierdzono szereg uchybień niezwłocznie informował organy udzielające licencji i zezwoleń formułując jednocześnie wnioski o ich cofnięcie. Ponadto rezultaty kontroli wykorzystane również zostały do skierowania wniosków o wszczęcie innych postępowań określonych w art. 75 ww. ustawy.

W wyniku przeprowadzonych analiz przedmiotowych skarg dostrzega się, iż w dużej mierze powtarzają się te same schematy problematyczne odnośnie konkretnych przypadków zgłaszanych zarówno przez przedsiębiorców, jak również przez osoby fizyczne wobec skonkretyzowanych przewoźników i konkretnych linii komunikacyjnych.

Dlatego też chcąc sprostać postawionym wymaganiom oraz mając na celu wyeliminowanie powtarzających się nieprawidłowości w trakcie wykonywania transportu drogowego podjęto wzmożone działania kontrolne w stosunku do określonych przewoźników i na określonych liniach komunikacyjnych.

Lubelski Wojewódzki Inspektor  
Transportu Drogowego w Lublinie

*Władysław Mitrega*

Naczelnik Wydziału Prawnego

*Zbigniew Czocho*

*Szymon F.*

## Załącznik Nr 1

**Zestawienie  
sposobu załatwienia skarg i wniosków w 2010 r.**

Lp.	Wyszczególnienie	Zestawiono 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	Ministerstwo Transportu	—	—	—	—	—	—	—
2	Jednostki podległe i nadzorowane	146	18	128	128	—	—	—
	Razem	146	18	128	128	—	—	—

Lubelski Wojewódzki Inspektor  
Transportu Drogowo-Przebieg

Władysław Mięga

Naczelnik Wydziału Prawnego

Zbigniew Czochra

Społeczni

**Zestawienie skarg i wniosków  
załatwionych w własnym zakresie w 2010 r.  
(z rubryki 5 załącznika Nr 1) według problematyki**

Problematyka		Ministerstwo Transportu	Jednostki podległe i nadzorowane	Razem
<b>KOMUNIKACJA</b>				
Sprawy dotyczące złego świadczenia usług	Zła obsługa pasażerów	_____	3	3
	Warunki podróżowania	_____	7	7
	Opóźnienia w kursowaniu pociągów, brak połączeń kolejowych	_____	_____	_____
	Kary za przejazd bez biletu	_____	_____	_____
	Ulgi w opłatach za przejazd	_____	_____	_____
	Nieuczciwa konkurencja	_____	33	33
	_____	_____	_____	_____
Sprawy dotyczące Infrastruktury	Stan dworców	_____	_____	_____
	Ustalenia lokalizacji nowego lotniska, rozbudowy lotniska	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
Sprawy dotyczące ochrony środowiska	Natężenie hałasu w pobliżu lotniska	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
<b>DROGOWA</b>				
Sprawy dotyczące budowy i remontów dróg	Decyzje o lokalizacji dróg	_____	_____	_____
	Wypuk gruntów pod drogi, wywłaszczenia i wypłata odszkodowań	_____	_____	_____
	Budowa, remont i modernizacja dróg	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
Sprawy dotyczące Infrastruktury	Stan dróg	_____	8	8
	Uszkodzenia budynków związane z ruchem pojazdów	_____	_____	_____
	Zimowe utrzymanie dróg	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
Sprawy dotyczące ochrony środowiska	Emisja spalin	_____	_____	_____
	Natężenie hałasu, bariery dźwiękochłonne	_____	-----	-----
	_____	_____	_____	_____
Sprawy dotyczące kierowców i pojazdów samochodowych	Szkolenia i egzaminy kierowców	_____	_____	_____
	Wydawanie i wymiana praw jazdy	_____	_____	_____
	Rejestracja pojazdów	_____	_____	_____
	Kary nakładane przez ITD.	_____	_____	_____

	Bezpieczeństwo ruchu drogowego	-----	29	29
	Czas pracy kierowców	-----	24	24
	Zezwolenia i licencje transportowe	-----	20	20
		-----		
		-----		
<b>ŁĄCZNOŚCIOWA</b>				
Sprawy dotyczące złego świadczenia usług	Okradanie przesyłek pocztowych/naruszenia tajemnicy korespondencji	-----	-----	-----
	Zaginięcia przesyłek pocztowych, niewłaściwe doręczenia adresatom	-----	-----	-----
	Niewłaściwa organizacja pracy w urzędach pocztowych	-----	-----	-----
	Niewłaściwe funkcjonowanie Internetu	-----	-----	-----
	Nieprawidłowe wystawienie faktur	-----	-----	-----
	Przetwarzanie danych osobowych wbrew przepisom	-----	-----	-----
<b>SOCJALNA I MIESZKANIOWA</b>				
	Remont lokali PKP	-----	-----	-----
	Wykup mieszkań	-----	-----	-----
	Finansowe świadczenia socjalne	-----	-----	-----
<b>PRACOWNICZA</b>				
	Odszkodowania z tytułu umowy zatrudnienia	-----	-----	-----
	Wystawianie druków RP-7	-----	-----	-----
	Odprawy i nagrody jubileuszowe	-----	-----	-----
	Wypowiedzenie umowy o pracę	-----	-----	-----
	Praca w warunkach szczególnych	-----	-----	-----
<b>INTERPRETACJA I ZMIANY W PRZEPISACH</b>		-----	4	4
<b>BEZCZYNNOŚĆ ORGANÓW</b>		-----	-----	-----
<b>INNE</b>		-----	-----	-----

Specjalist:

Naczelnik Wydziału Prawnego

Zbigniew Czochoła

Lubelski Wojewódzki Inspektor  
Transportu i Dróg w Lublinie

Włodzisław Mitrega

**ZESTAWIENIE PRZYJĘĆ INTERESANTÓW  
W RAMACH SKARG I WNIOSKÓW W 2010 R.**

L.p.	Wyszczególnienie	Ilość przyjętych interesantów	
		ogółem	w tym przez kierownictwo jednostek organizacyjnych <sup>1</sup>
1	2	3	4
1	Ministerstwo Transportu	—	—
2	Jednostki podległe i nadzorowane	17	5
	Razem	17	5

Lubelski Wojewódzki Inspektor  
Transportu Drogowego w Lublinie

Władysław Mitrega

Naczelnik Wydziału Prawnego

Zbigniew Czochoła

Spis treści:

<sup>1</sup> nie dotyczy interesantów przyjętych przez kierownictwo komórek organizacyjnych Ministerstwa Transportu.