



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 31 lipca 2017 r.

NK-KS.431.1.6.2017.MGS

Pan
Maciej Awizeń
Starosta Kłodzki

Wystąpienie pokontrolne

W dniach od 7 do 30 czerwca 2017 r. na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1257) zwanej dalej k.p.a. oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z 25 maja 2017 r. o sygn. NK-KS.0030.54.2017.MGS oraz NK-KS.0030.55.2017.MGS zespół kontrolny w składzie: Monika Grzywalska – Świątek – starszy inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu), Magdalena Kremienowska – starszy inspektor wojewódzki (członek zespołu) z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Starostwie Powiatowym w Kłodzku z siedzibą przy ul. Okrzei 1, 57-300 Kłodzko, której tematyka obejmowała przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2015 r. do dnia kontroli. Czynności kontrolne w siedzibie kontrolowanego organu przeprowadzono od 7 do 8 czerwca 2017 r. Kontrola została odnotowana w książce kontroli pod poz. 2 w 2017 r.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o zatwierdzony 15 grudnia 2016 r. przez Wojewodę Dolnośląskiego plan kontroli na I półrocze 2017 r.

Kierownikiem kontrolowanego organu jest Pan Maciej Awizeń – Starosta Kłodzki (uchwała Rady Powiatu Kłodzkiego z 3 grudnia 2014 r. nr X/90/2014 w sprawie wyboru Starosty Kłodzkiego).

Podczas kontroli dokumenty udostępniała oraz udzielała informacji: Pani Joanna Szkutnik zatrudniona w Wydziale Organizacyjnym na stanowisku ds. administrowania zasobami ludzkimi oraz obsługi kancelaryjnej wydziału.

Ostatnia kontrola w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Kłodzku została przeprowadzona w marcu 2007 r. W wyniku przeprowadzenia kontroli skierowano do organu następujące zalecenia pokontrolne: prowadzić oddzielny rejestr skarg i wniosków dla Starostwa oraz dla Rady Powiatu; w zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi zamieszczać uzasadnienie faktyczne i prawne; skargi dotyczące działalności PINB przekazywać do WINB.

Wykonywanie zadań w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oceniam pozytywnie z nieprawidłowościami.

Powyższą ocenę uzasadniam następująco.

Tryb rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Kłodzku określono w Rozdziale 12 zatytułowanym: *Postępowanie w sprawie załatwiania skarg i wniosków* Regulaminu Organizacyjnego (uchwała nr 45/2016 Zarządu Powiatu Kłodzkiego z 15 marca 2016 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kłodzku).

Zapewnienie należytej organizacji przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków i petycji, w tym zapewnienie terminowości ich realizacji oraz prowadzenie właściwych rejestrów; przekazywanie skarg i wniosków kierowanych do Starostwa, do załatwienia zgodnie z właściwością powierzono Pani Joannie Szkutnik zatrudnionej na stanowisku ds. administrowania zasobami ludzkimi oraz obsługi kancelaryjnej w Wydziale Organizacyjnym (pkt 3 a, b obowiązków szczegółowych zawartych w zakresie czynności pracownika podpisanym w dniu 25 marca 2016 r.). Natomiast nadzór nad prawidłowym załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Powiatu za pośrednictwem Wydziału Organizacyjnego (§58 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kłodzku).

Wobec dokonanych w toku kontroli ustaleń stwierdzono, iż w Starostwie Powiatowym w Kłodzku realizowana jest dyspozycja §3 ust.1 Rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zgodnie z którym przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Godziny przyjmowania klientów w sprawie skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę oraz Członka Zarządu są uregulowane w następujący sposób: w każdy czwartek od godz. 10.00 do godz. 15.30 (§ 56 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kłodzku). Godziny pracy Starostwa Powiatowego w Kłodzku określono od poniedziałku do piątku od 7.30 do 15.30. W myśl art. 253 § 1, 2 i 3 k.p.a., *Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach. Kierownicy organów wymienionych w § 1 lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu. Dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy. W złożonych pismem z 28 czerwca 2017 r. nr AWK.1710.3.2017 wyjaśnieniach zwanych w dalszej części dokumentu wyjaśnieniami z 28 czerwca 2017 r. wskazano, iż cyt.: „W zakresie wyznaczonych godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków - art. 253 § 3 kpa informuję, że w najbliższym czasie zostaną dostosowane wewnętrzne uregulowania do zapisów w/w artykułu w ten sposób, że we wskazanym dniu (najprawdopodobniej w czwartek) w sprawach skarg i wniosków przyjęcia będą się odbywały po godzinach pracy” [dowód: akta kontroli str. 36-37]. Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia stwierdzić należy, iż organ podjął działania naprawcze.*

Kontrola wykazała, iż na widocznym miejscu w siedzibie organu znajduje się informacja o dniach i godzinach przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków, powyższa

informacja zamieszczona jest również na stronie BIP organu, zatem w Starostwie Powiatowym w Kłodzku realizowany jest obowiązek wynikający z art. 253 § 4 k.p.a.

W toku kontroli stwierdzono, iż Starostwo Powiatowe w Kłodzku prowadzi elektroniczny rejestr skarg i wniosków, w którym rejestrowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego w Kłodzku (zarówno załatwiane bezpośrednio, jak i przekazane do załatwienia według właściwości). Ponadto w organie jest prowadzony odrębny spis spraw skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz oddzielny spis spraw dla skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości. W okresie objętym kontrolą w rejestrze skarg i wniosków zewidencjonowano łącznie 50 skarg oraz 2 wnioski (w 2015 r. 16 skarg, w 2016 r. 14 skarg oraz 2 wnioski, w 2017 r. 13 skarg) [dowód: akta kontroli str. 25-33].

Kontrola wykazała, iż skargi i wnioski oraz dokumenty z nimi związane były oznaczane i rejestrowane w Starostwie w klasie spraw 1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio oraz w klasie spraw 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości. Ustalono ponadto, iż akta skontrolowanych postępowań skargowych odzwierciedlają przebieg ich załatwiania i rozstrzygnięcia.

Kontrola wykazała, iż rejestr skarg i wniosków jest prowadzony starannie i czytelnie, rubryki rejestru są na bieżąco uzupełniane. Powyższe umożliwiło kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków, zgodnie z dyspozycją art. 254 k.p.a. Niemniej jednak w toku kontroli stwierdzono następujące uchybienia w zakresie ewidencjonowania spraw w powyższym rejestrze.

Ustalono, iż w 2 przypadkach w rejestrze skarg i wniosków zewidencjonowano sprawy, które nie podlegały rejestracji w powyższym rejestrze (poz. 15 w 2015 r. oraz poz. 8 w 2016 r.). Stwierdzono bowiem, iż opisywane skargi nie były adresowane do Starostwa Powiatowego w Kłodzku, zostały skierowane do organu właściwego, a do Starostwa Powiatowego w Kłodzku przekazane jedynie do wiadomości. Ponadto w 1 przypadku (poz. 7/2017) w rejestrze skarg i wniosków Starostwa Powiatowego w Kłodzku zewidencjonowano anonimową skargę adresowaną do Rzecznika Praw Dziecka, przekazaną do Starostwa Powiatowego w Kłodzku jedynie celem zbadania zarzutów dotyczących Dyrektora Zespołu Placówek Opiekuńczo Wychowawczych typu socjalizacyjnego „Wspólnota Dziecięca Gromadka” w Nowej Rudzie. Adresatem powyższej skargi był Rzecznik Praw Dziecka zatem nie podlegała ona rejestracji w rejestrze skarg i wniosków załatwianych przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku.

W złożonych wyjaśnieniach z 28 czerwca 2017 r. [dowód: akta kontroli str. 36-37] poinformowano, iż cyt.: „Sposób prowadzenia rejestru skarg i wniosków uregulowany został w Uchwale Nr 45/2016 Zarządu Powiatu Kłodzkiego z dnia 15 marca 2016 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kłodzku. Zgodnie § 57 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego „Skargi i wnioski, dla których rozpatrzenia właściwa jest Rada Powiatu, ewidencjonuje się w rejestrze prowadzonym w Biurze Rady Powiatu. Pozostałe skargi i wnioski kierowane do Starostwa, w tym także zgłoszone ustnie do protokołu, ewidencjonuje się w rejestrze prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym”. W myśl zapisu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym winny zostać zaewidencjonowane wszystkie skargi kierowane do Starostwa. Powyższe zapisy uzasadniają prowadzenie rejestru w taki sposób i zapisywanie w nim także skarg i wniosków skierowanych do właściwego organu, w tym także przekazanych do wiadomości Starosty Kłodzkiego. Powyższe dotyczy także zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków anonimowej skargi adresowanej do Rzecznika Praw Dziecka, przekazanej Staroście Kłodzkiemu przez Wydział Polityki Społecznej Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, celem zbadania zarzutów dotyczących Dyrektora Zespołu Placówek Opiekuńczo Wychowawczych typu

sojalizacyjnego "Wspólnota Dziecięca Gromadka" w Nowej Rudzie". Powyższe wyjaśnienia nie zostały uwzględnione. Podkreślenia wymaga, iż zgodnie z dyspozycją § 2 ww. rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków *Skargę lub wniosek adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, organ, do którego były adresowane*. Jednocześnie zgodnie z Jednolitym rzeczowym wykazem akt organów powiatu i starostw powiatowych (Załącznik nr 3 do Instrukcji kancelaryjnej, stanowiącej załącznik Nr 1 do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych - Dz. U. Nr 14, poz. 67) pod symbolem 1510 klasyfikowane są skargi i wnioski załatwianie bezpośrednio przez organ, do którego wpłynęły, natomiast pod symbolem 1511 klasyfikowane są skargi i wnioski, które wpłynęły do organu i zostały przez niego przekazane do załatwienia według właściwości. Zatem jedynie organ, do którego wpłynęła skarga/wniosek celem rozpatrzenia/załatwienia nadaje jej bieg, m.in. dokonując jej rejestracji w prowadzonym w organie rejestrze skarg i wniosków.

W toku kontroli stwierdzono ponadto w 4 przypadkach (poz. 2, 5, 11 z 2016 r.; poz. 1 z 2017 r.), iż zapisy zawarte w rejestrze skarg i wniosków w rubryce: „Sposób załatwienia” są nieadekwatne do sposobu załatwienia sprawy przez Starostwo Powiatowe w Kłodzku, wynikającego z dokumentacji skargowej. W przypadku poz. 2/2016 oraz 1/2017 rejestru, sposobem załatwienia skarg przez Starostę Kłodzkiego było ich przekazanie do organu właściwego, natomiast rejestr zawiera odpowiednio zapis: „*Brak podstaw do podjęcia przez DWINB interwencji w sprawie/ Rozpatrzone przez UMIG*”. Jednocześnie w przypadku poz. 5/2016 rejestru, anonimową skargę pozostawiono bez rozpoznania, natomiast w rejestrze skarg i wniosków wskazano - *Skarga uznana przez dyrekcję ZOZ za zasadną*”. W przypadku skargi zarejestrowanej pod poz. 11/2016 wskazano, iż skargę wycofano niemniej jednak z akt postępowania skargowego wynika, iż wnoszącego zawiadomiono o zakwalifikowaniu skargi jako wniesionej w toku postępowania administracyjnego (zawiadomienie z 15 czerwca 2016 r. nr ORG.1510.11.2016.KK3), jednocześnie tego samego dnia wnoszący wycofał skargę. W wyjaśnieniach z 28 czerwca 2017 r. poinformowano cyt.: „*Natomiast w odniesieniu do prowadzonego rejestru skarg i wniosków - informacji zawartej w rubryce: "Sposób załatwienia" informuję, że zapisy § 57 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego, stanowią, że w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym ewidencjonuje się wszystkie skargi i wnioski kierowane do Starostwa tzn. rozpatrywane przez Starostę, przekazywane do innego organu, przesłane do wiadomości. Prowadzony rejestr jest rejestrem skarg i wniosków rozpatrzonych przez Starostę, ale zawiera również dodatkowe informacje. Sposób prowadzenia rejestru i informacji w nim zawartych warunkuje w § 57 ust. 5 regulaminu organizacyjnego ustalony przez Zarząd Powiatu Kłodzkiego. W rejestrze skarg w rubryce „Sposób załatwienia” umieszcza się informacje o sposobie załatwienia skargi/wniosku przez Starostę lub sposób załatwienia sprawy przez organ lub podmiot, któremu Starosta przekazał skargę do rozpatrzenia zgodnie z właściwością. W przypadku skarg przekazanych do rozpatrzenia innym organom Starosta w znacznej większości spraw jest informowany o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku. Rubryka „Sposób załatwienia” informuje o końcowym sposobie załatwienia sprawy, w tym także przez podmiot, który zakończył postępowanie*”. Powyższe wyjaśnienia nie zostały uwzględnione. Zauważyć należy, iż wszystkie organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych są zobowiązane do prowadzenia rejestru skarg i wniosków. W rejestrze skarg i wniosków odnotowuje się dane dotyczące przebiegu i terminów załatwienia skargi/wniosku, w organie który go prowadzi. Zatem na przykładzie sprawy zewidencjonowanej pod poz. 2/2016 sposobem załatwienia skargi przez Starostę

Kłodzkiego było jej przekazanie do organu właściwego (postępowanie skargowe w Starostwie Powiatowym w Kłodzku zakończyło się przekazaniem skargi do organu właściwego), a nie jak wskazano w rejestrze skarg i wniosków w rubryce sposób załatwienia: *Brak podstaw do podjęcia przez DWINB interwencji w sprawie.*

Na podstawie udostępnionego rejestru skarg i wniosków dokonano doboru próby, w wyniku której kontrolą objęto: co 4 sprawę zewidencjonowaną w 2015 r. począwszy od poz. 3 w rejestrze; co 3 sprawę zewidencjonowaną w 2016 r. począwszy od poz. 2 w rejestrze; co 3 sprawę zewidencjonowaną w 2017 r. począwszy od poz. 1 w rejestrze.

Skontrolowano łącznie 16 spraw z tego:

- 6 spraw załatwionych przez organ, zewidencjonowanych w rejestrze skarg i wniosków pod poz.: 3/2015, 11/2015, 14/2016, 4/2017, 7/2017, 13/2017;
- 5 spraw, w których organ uznał się za niewłaściwy i przekazał sprawę do rozpatrzenia organowi właściwemu, zewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków pod poz.: 23/2015, 2/2016, 11/2016, 1/2017, 10/2017;
- 2 anonimy zewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków pod poz.: 7/2015, 5/2016;
- 2 sprawy przekazane do wiadomości Starosty Kłodzkiego, zewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków pod poz.: 15/2015, 8/2016;
- 1 skargę wniesioną w toku postępowania administracyjnego - zewidencjonowana w rejestrze skarg i wniosków pod poz.: 19/2015.

W toku kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie kwalifikacji spraw. Kontrola wykazała ponadto, iż Starostwo Powiatowe w Kłodzku w większości przypadków prawidłowo ustalało właściwość organu do załatwienia sprawy. Niemniej jednak w przypadku sprawy zewidencjonowanej pod poz. 1/2017 w rejestrze skarg i wniosków, Starosta Kłodzki pismem z 2 lutego 2017 r. nr ORG.1511.1.2017.KK3 przekazał do Burmistrza Łądku Zdroju, zgodnie z właściwością na podstawie art. 231 k.p.a., skargę, w której wnoszący zarzuca Urzędowi Miasta i Gminy w Łądku Zdroju brak pomocy w rozwiązaniu sytuacji panującej na ulicy Zamkowej 1 [dowód: akta kontroli str. 38-44]. W złożonych wyjaśnieniach z 28 czerwca 2017 r. wskazano, iż cyt.: *„Po dokonaniu analizy treści skargi oraz załączonej dokumentacji, na którą składało się: pismo p. (...) z dnia 12.10.2016 r., pismo UMiG w Łądku Zdroju z dnia 09.11.2017 r. - odpowiedź, ponowna korespondencja p. (...) - pismo z dnia 16.01.2017 r., pismo UMiG w Łądku Zdroju z dnia 23.01.2017 r. - odpowiedź uznano, że skarga została złożona w związku z prowadzoną przez pracowników UMiG Łądek-Zdrój sprawą. W związku z powyższym skarga Pana (...) z dnia 27 stycznia 2017 r. dotycząca trudności z parkowaniem samochodów przy ul. Zamkowej 1 w Łądku Zdroju została przekazana do rozpatrzenia Burmistrzowi jako kierownikowi Urzędu Miasta i Gminy Łądek-Zdrój, w związku z prowadzoną w urzędzie sprawą”*. Złożone wyjaśnienia zostały przyjęte i uznane za przyczynę stwierdzonej nieprawidłowości. Zauważyć należy, iż w opisywanej skardze wnoszący nie stawia zarzutów wobec konkretnych pracowników, natomiast zarzuca Urzędowi Miasta i Gminy w Łądku Zdroju brak pomocy w rozwiązaniu sytuacji związanej z trudnościami w parkowaniu, a planowane przez Burmistrza Łądku Zdroju rozwiązanie problemu poprzez urządzenie zatoki postojowej, zdaniem skarżącego, nie usunie problemu. W myśl art. 7 ust. 1 pkt 2 ustawy z 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 446 ze zm.) zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty należy do zadań własnych gminy, a w szczególności zadania własne obejmują sprawy gminnych dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego. Jednocześnie zgodnie z dyspozycją art. 30 ust. 1 ustawy o samorządzie gminnym wójt (burmistrz, prezydent miasta) wykonuje uchwały rady gminy i zadania gminy określone przepisami prawa. Natomiast w myśl art. 33 ust. 1 i 3 ww. ustawy wójt (burmistrz, prezydent miasta) wykonuje zadania przy

pomocy urzędu gminy, którego jest kierownikiem. Zatem organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) zgodnie z art. 229 pkt 3 k.p.a. jest rada gminy.

W oparciu o sprawy objęte kontrolą ustalono, iż wszystkie skargi, do których załatwienia właściwy był kontrolowany organ zostały załatwione, a do skarżących wysyłano zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a.

Stwierdzono, iż zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi oraz pisma przekazujące skargę do organu właściwego do rozpatrzenia sprawy podpisywane były przez Pana Macieja Awizeń - Starostę Kłodzkiego bądź przez działających z upoważnienia Starosty Kłodzkiego: Panią Małgorzatę Jędrzejewską - Skrzypczyk – Wicestarostę Powiatu Kłodzkiego oraz Pana Piotra Marchewka – Etatowego Członka Zarządu Powiatu Kłodzkiego.

W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczania w treści zawiadomień o sposobie załatwienia skargi/wniosku, obligatoryjnych elementów wynikających z art. 238 § 1 k.p.a., w myśl którego: *Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239.* W oparciu o skontrolowane sprawy ustalono, iż zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi zawierały elementy określone w przytoczonym przepisie, z wyjątkiem 2 przypadków (sprawy zewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków pod poz. 4 w 2017 r. oraz pod poz. 3 w 2015 r.) gdzie mimo, że organ odpowiednio uznał bezzasadność zarzutów skargi/ częściową bezzasadność zarzutów skargi, zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawierało pouczenia o treści art. 239 k.p.a., do czego obliguje dyspozycja art. 238 § 1 k.p.a. W wyjaśnieniach z 28 czerwca 2017 r. poinformowano, iż cyt.: (...) *za okres objęty kontrolą tj. 1 stycznia 2015 r. do dnia kontroli 10 skarg uznanych zostało za bezzasadne. W dwóch skargach w/w okresie stwierdzono w zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi brak pouczenia o treści art. 239 kpa. Nieprawidłowość ta zostanie wyeliminowana. Wszystkie przyszłe zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi będą zawierały pouczenie o treści art.239 kpa*". Powyższe wyjaśnienia zostały uznane jako przyczyna stwierdzonej nieprawidłowości. Jednocześnie stwierdzono, iż kontrolowany organ podjął działania naprawcze.

W odniesieniu do 5 skontrolowanych spraw, w których Starostwo Powiatowe w Kłodzku uznało się za niewłaściwe do załatwienia sprawy i przekazało je według właściwości innym organom ustalono, iż każdorazowo Starosta Kłodzki zawiadamiał skarżącego o przekazaniu sprawy, realizując obowiązek wynikający z art. 231 k.p.a.

Kontrola wykazała, iż w 1 przypadku (poz. 23/2015 w rejestrze skarg i wniosków) Starosta Kłodzki pismem z 1 grudnia 2015 r. nr ORG.1511.34.2015.KK3 przekazał do Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Kłodzku, zgodnie z właściwością na podstawie art. 231 k.p.a., skargę z 27 listopada 2015 r. na pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Kłodzku [dowód: akta kontroli str. 45-46]. Powyższe pismo wpłynęło do Starostwa Powiatowego w Kłodzku drogą mailową w dniu 27 listopada 2015 r. i nie zawierało adresu

wnoszącej (jedynie adres e-mail). Zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) *Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.* W powyższej sprawie mimo braku adresu wnoszącej (adres e-mailowy nie spełnia ww. wymogu) skarga nie została pozostawiona bez rozpoznania, a została przekazana na podstawie art. 231 k.p.a. do innego organu. W wyjaśnieniach z 28 czerwca 2017 r. wskazano cyt.: *„Zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Przedmiotowa skarga zawierała imię i nazwisko wnoszącego oraz wskazano adres e-mail, umożliwiający kontakt ze skarżącą. Z uwagi na zarzuty zawarte w skardze, przekazano skargę do rozpatrzenia zgodnie z właściwością. Skarga dotyczyła powiatowej jednostki organizacyjnej - Powiatowego Urzędu Pracy w Kłodzku i sposobu obsługi klienta, który dla Starosty ma znaczenie priorytetowe. W związku z powyższym, pomimo braków formalnych skargę przekazano do rozpatrzenia dyrektorowi PUP”.* Powyższe wyjaśnienia uznano za przyczynę stwierdzonej nieprawidłowości. Wskazać należy, iż przepisy regulujące postępowanie ze skargami i wnioskami nakazują pozostawianie anonimowych skarg/wniosków bez rozpoznania, co oznacza, iż taka skarga/wniosek nie może wszcząć postępowania skargowego/wnioskowego, zatem nie może zostać przekazana innemu organowi do załatwienia. Zauważyć bowiem należy, iż postępowanie skargowe nie może być wszczynane z urzędu. Anonimowa skarga/wniosek to skarga/wniosek nie zawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, przy czym przez wskazanie adresu należy rozumieć podanie informacji, o których mowa w art. 26 ust. 1 ustawy z 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz.U. z 2017 r. poz. 657). Jednocześnie pozostawienie skargi anonimowej bez rozpoznania nie stoi na przeszkodzie aby wykorzystać informacje o nieprawidłowościach zawarte w skardze, bądź przekazać te informacje innym organom w celu ewentualnego wykorzystania.

W oparciu o skontrolowane sprawy stwierdzono, iż wszystkie skargi i wnioski, do których załatwienia właściwe było Starostwo Powiatowe w Kłodzku zostały załatwione w terminie określonym w art. 237 § 1 k.p.a. tj. bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca. W odniesieniu do terminowości załatwiania spraw, które Starostwo Powiatowe w Kłodzku przekazało do rozpatrzenia właściwemu organowi, również stwierdzono że wszystkie sprawy zostały załatwione zgodnie z dyspozycją art. 231 k.p.a. tj. niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni.

Mając na uwadze powyższe ustalenia kontroli, należy podjąć następujące działania celem wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości w ramach kontrolowanych zadań:

- 1) Dostosować godziny przyjęć obywateli w sprawie skarg i wniosków do wymogów art. 253 § 3 k.p.a., według którego „dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy”;
- 2) W zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi pouczać skarżącego o treści art. 239 k.p.a. zgodnie z dyspozycją art. 238 § 1 zdanie drugie k.p.a.;
- 3) Prawidłowo ustalać właściwość organu do rozpatrzenia skargi;
- 4) Anonimowe skargi pozostawiać bez rozpoznania zgodnie z dyspozycją § 8 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 5) Zapewnić zgodność zapisów rejestru skarg i wniosków z aktami postępowania

skargowo-wnioskowych. Zaprzestać ewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków spraw przekazanych do wiadomości Starostwa Powiatowego w Kłodzku oraz pism o złożenie wyjaśnień w sprawie skargi kierowanej do innego organu.

Na podstawie art. 49 ustawy o kontroli w administracji rządowej wnoszę o poinformowanie o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia działań, w terminie do dnia 25 sierpnia 2017 r.

WICEWOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/ - /

Kamil Krzysztof Zieliński