



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

NK-KS.431.1.4.2017.NG

Wrocław, dnia 14 czerwca 2017 r.

Pan
Maciej Nejman
Starosta Wołowski

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23 ze zm.), zwanej dalej k.p.a., oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z dnia 1 marca 2017 r. o symbolach: NK-KS.0030.28.2017 oraz NK-KS.0030.29.2017 zespół kontrolny z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w składzie: Natalia Gonet – inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu kontrolnego) oraz Magdalena Iżykowska – inspektor wojewódzki (członek zespołu) w dniach od 28 do 31 marca 2017 r. przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Starostwie Powiatowym w Wołowie z siedzibą przy Pl. Piastowski 2, 56-100 Wołów, której tematyka obejmowała przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2015 r. do dnia kontroli. Czynności kontrolne w siedzibie organu kontrolowanego przeprowadzono w dniach od 28 do 30 marca 2017 r.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o *Plan kontroli na I półrocze 2017 r.*, zatwierdzony przez Wojewodę Dolnośląskiego w dniu 15 grudnia 2016 r.

Kontrolę organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przeprowadzono w zakresie: zgodności sposobu rejestracji i przechowywania skarg i wniosków z wymogami art. 254 k.p.a.; zgodności terminów przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków; analizy przebiegu załatwiania skarg i wniosków.

Starostą Powiatu Wołowskiego jest Pan Maciej Nejman (uchwała Nr II/5/14 Rady Powiatu Wołowskiego z dnia 15 grudnia 2014 r. w sprawie wyboru Starosty Wołowskiego).

Podczas kontroli informacji udzielał Pan Bartosz Zawadzki – Kierownik Wydziału Organizacyjnego, Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego, ponadto informacji udzielała oraz dokumenty udostępniała Pani Monika Czyżowicz, zatrudniona na stanowisku inspektora w Wydziale Organizacyjnym.

Ostatnia kontrola dotycząca przedmiotowego zakresu została przeprowadzona w Starostwie Powiatowym w Wołowie przez kontrolerów z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w grudniu 2007 r. W wyniku kontroli nie wystosowano wniosków pokontrolnych.

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

Stan faktyczny ustalono w oparciu o udostępnione w toku wykonywania czynności kontrolnych dokumenty oraz wyjaśnienia z dnia 26 kwietnia 2017 r. (data wpływu do Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego – 4 maja 2017 r.), podpisane przez Starostę – Pana Macieja Nejmana, zwane dalej wyjaśnieniami z dnia 26 kwietnia, stanowiące odpowiedź na pismo wystosowane w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

[Dowód: akta kontroli str. 42]

Powyższą ocenę uzasadniam następująco:

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Wołowie został formalnie określony w rozdziale VII *Regulaminu organizacyjnego*, stanowiącego załącznik do Uchwały nr 43/129/15 Zarządu Powiatu Wołowskiego z dnia 20 października 2015 r. Ponadto w Starostwie Powiatowym w Wołowie obowiązuje *Procedura rozpatrzenia skargi* w systemie ISO 9001:2008 z dnia 26 marca 2012 r.

[Dowód: akta kontroli str. 27, 28-30]

Wobec dokonanych w toku kontroli ustaleń stwierdzono, iż w Starostwie Powiatowym w Wołowie realizowana jest dyspozycja § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 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*. Prowadzenie spraw z zakresu postępowań skargowych Starostwa Powiatowego w Wołowie powierzono Panu Bartoszowi Zawadzkiemu – kierownikowi w Wydziale Organizacyjnym, Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego w zakresie nadzorowania trybu załatwiania skarg i wniosków, co wynika z pkt. 6 zadań szczegółowych, uregulowanych w zakresie czynności pracownika (data podpisania: 4 maja 2016 r.) oraz Pani Monice Czyżowicz – inspektorowi w Wydziale Organizacyjnym w zakresie przechowywania rejestru skarg i wniosków, co wynika z pkt. 1 tiret 9 lit. a zadań szczegółowych, uregulowanych w zakresie czynności, uprawnień i odpowiedzialności pracownika (data podpisania: 15 czerwca 2010 r.).

[Dowód: akta kontroli str. 24, 25]

W wyniku kontroli ustalono, iż Starosta Wołowski przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdą środę w godzinach od 12:00 do 16:00, o czym zawiadamia stosowna wywieszka w siedzibie organu.

[Dowód: akta kontroli str. 17]

W widocznym miejscu w siedzibie organu znajduje się informacja o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, realizowany jest więc obowiązek wynikający z art. 253 § 4 k.p.a., ponadto należy wskazać, iż wyznaczone godziny przyjmowania interesantów są zgodne z art. 253 § 3 k.p.a., w myśl 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*. Starostwo Powiatowe w Wołowie jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:45-15:45, tak więc godziny przyjęć interesantów zostały ustalone również po godzinach pracy Urzędu.

W toku czynności kontrolnych w siedzibie organu kontrolowanego przedłożono *Rejestr skarg i wniosków* oraz *Rejestr skarg i wniosków przekazywanych do załatwienia wg właściwości*.

[Dowód: akta kontroli str. 18-22]

W toku kontroli stwierdzono brak oznaczenia prowadzonego rejestru skarg załatwianych bezpośrednio symbolem wynikającym z *Jednolitego rzeczowego wykazu akt organów powiatu i starostw powiatowych*, stanowiącego 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). Z ww. Wykazu wynika, iż pod symbolem 1510 sklasyfikowano *skargi i wnioski załatwianie bezpośrednio, w tym na jednostki podległe (w tym ich rejestr)*, a pod symbolem 1511 sklasyfikowano *skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości*. Jednocześnie należy podkreślić, iż przedłożony *Rejestr skarg i wniosków przekazywanych do załatwienia wg właściwości* został prawidłowo oznaczony symbolem 1511.

W prowadzonym rejestrze skarg załatwianych przez organ kontrolowany bezpośrednio, w okresie objętym kontrolą, zarejestrowano jedną skargę w 2015 r., natomiast w 2016 r. i w 2017 r. nie zewidencjonowano żadnej skargi. Ponadto w założonych rejestrach spraw dla skarg przekazywanych do załatwienia według kompetencji w okresie objętym kontrolą zarejestrowano łącznie 4 skargi (2 w 2015 r., 2 w 2016 r.), które przekazane zostały innym organom, celem załatwienia zgodnie z właściwością. W okresie objętym kontrolą do organu nie wpłynął żaden wniosek w rozumieniu art. 241 k.p.a. Kontroli poddano wszystkie postępowania skargowe.

[Dowód: akta kontroli str. 19-22]

Podczas czynności kontrolnych stwierdzono, że prowadzone rejestry skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz skarg i wniosków przekazywanych według właściwości nie ułatwiają w pełni kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, do czego zobowiązuje przepis art. 254 k.p.a., zgodnie z którym: *skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów, samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków*.

Kontrola wykazała, iż w większości przypadków (oprócz skargi zarejestrowanej pod poz. 1 w 2015 r. w Rejestrze skarg załatwianych bezpośrednio) w rejestrze skarg nie została odnotowana data wpływu pisma do organu. W toku czynności kontrolnych stwierdzono ponadto, że odnotowana data wpływu powyższej skargi jest niezgodna ze stanem faktycznym, gdyż pismo Skarżącego wpłynęło do Starostwa Powiatowego w Wołowie w dniu 26 stycznia 2015 r., a nie 21 stycznia 2015 r. Kontrola wykazała również, iż sposób prowadzenia rejestru (za okres objęty kontrolą) nie pozwala na ustalenie daty zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwienia skargi w przypadku skargi załatwianej bezpośrednio ani dat przekazania skarg według właściwości. W wyjaśnieniach z dnia 26 kwietnia wskazano, iż cyt.: *Skarga, która wpłynęła w 2015 roku i została zarejestrowana pod nr 1 w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Starostwo Powiatowe w Wołowie, znajduje się w elektronicznym systemie obiegu dokumentów El-dok, który określa datę i godzinę wpływu skargi. Mylne przekonanie pracownika przyjmującego przedmiotową skargę o prawidłowości postępowania spowodowało brak adnotacji o dacie wpływu pisma do organu. Z tego samego powodu pracownik nie odnotował w rejestrze skarg daty zawiadomienia skarżącego. Wyjaśniam, że pracownik został poinformowany o uchybieniach i pouczony o konieczności dokonywania powyższych wpisów.*

[Dowód: akta kontroli str. 42]

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, iż organ podjął działania naprawcze. Należy jednak podkreślić, iż z treści art. 254 k.p.a. wprost wynika, iż *dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.*

Ponadto kontrola wykazała, iż w dniu 5 września 2016 r. do Starostwa Powiatowego w Wołowie wpłynęła skarga Pana M.B. (zaadresowana przez Skarżącego do Starosty Wołowskiego), która była następnie rozpatrywana przez Radę Powiatu Wołowskiego.

[Dowód: akta kontroli str. 36-37]

Skarga ta nie została jednak zarejestrowana w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Starostwo Powiatowe w Wołowie. W związku z powyższym kontrolerzy zwrócili się do organu z prośbą o wyjaśnienia oraz przekazanie uwierzytelnionej kopii zawiadomienia o przekazaniu skargi. W wyjaśnieniach z dnia 26 kwietnia wskazano, iż cyt.: *Skarga Pana M.B., która wpłynęła 5 września 2016 r. do Starostwa Powiatowego w Wołowie została przekazana bezpośrednio do organu właściwego do rozpatrzenia skargi tj. Rady Powiatu, za pośrednictwem Biura Rady i Zarządu Powiatu. W związku z powyższym skarga nie została zarejestrowana w Rejestrze skarg i wniosków przekazywanych wg właściwości. Przedmiotowe uchybienie zostanie wyeliminowane w przyszłości.*

[Dowód: akta kontroli str. 42]

Powyższe uznano za przyczynę stwierdzonego uchybienia. Jednocześnie w świetle złożonych wyjaśnień należy stwierdzić, iż organ podjął działania naprawcze.

Kontrola wykazała, iż Starostwo Powiatowe w Wołowie prawidłowo ustalało właściwość organu do załatwienia sprawy, nie stwierdzono również nieprawidłowości przy kwalifikacji spraw.

W oparciu o akta skontrolowanych spraw ustalono, iż skarga, które wpłynęła do kontrolowanego organu zgodnie z właściwością - poz. 1 w 2015 r., została załatwiona, a do skarżącego wysyłano zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a., w terminie określonym w art. 237 § 1 k.p.a.

[Dowód: akta kontroli str. 31-35]

Zgodnie z art. 231 k.p.a.: *Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.* W odniesieniu do terminowości załatwienia spraw, które Starostwo Powiatowe w Wołowie przekazało do rozpatrzenia właściwemu organowi, stwierdzono, że sprawy były załatwiane terminowo. Niemniej jednak kontrola wykazała, iż skarga zarejestrowana pod poz. 2 w 2016 r. powinna zostać przekazana zgodnie z właściwością do Dolnośląskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego, a została przekazana do Wojewody Dolnośląskiego za pośrednictwem Dolnośląskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego. W związku z powyższym, zespół kontrolny zwrócił się z prośbą o wskazanie przyczyn powstałego uchybienia. W wyjaśnieniach z dnia 26 kwietnia wskazano, że działanie to było wynikiem omyłki pracownika.

[Dowód: akta kontroli str. 42]

W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczenia w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi 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.*

Ustalono, iż w kontrolowanym przypadku zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawierało wszystkie elementy, określone w przytoczonym przepisie.

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

1. Prowadzić rejestr skarg i wniosków zgodnie z przepisem art. 254 k.p.a., w myśl którego *skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków;*
2. W przypadku stwierdzenia braku właściwości do rozpatrzenia skargi prawidłowo określać adresata pisma, do którego należy przekazać sprawę do jej rozpatrzenia.

Na podstawie art. 49 ustawy o kontroli w administracji rządowej wnoszę o poinformowanie o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub o przyczynach niepodjęcia działań, w terminie do dnia 10 lipca 2017 r.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/.../

Paweł Hreniak