



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

NK-KS.431.1.2.2018.NG

Wrocław, dnia 12 kwietnia 2018 r.

Pan
Marek Chmielewski
Wójt Gminy Dzierżoniów

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.), zwanej dalej k.p.a. oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z dnia 31 stycznia 2018 r. o symbolach: NK-KS.0030.9.2018.NG oraz NK-KS.0030.10.2018.NG 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 5 – 28 lutego 2018 r. przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Urzędzie Gminy Dzierżoniów z siedzibą przy ul. Piastowskiej 1, 58-260 Dzierżoniów, której tematyka obejmowała przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2016 r. do dnia kontroli. Czynności kontrolne w siedzibie organu kontrolowanego przeprowadzono w dniu 5 lutego 2018 r.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o *Plan kontroli na I półrocze 2018 r.*, zatwierdzony przez Wojewodę Dolnośląskiego w dniu 11 grudnia 2017 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.

Wójtem Gminy Dzierżoniów jest Pan Marek Jan Chmielewski (zaświadczenie Gminnej Komisji Wyborczej z dnia 24 listopada 2014 r.).

Podczas kontroli informacji udzielał oraz dokumenty udostępniał Pan Ryszard Brzeski – Sekretarz Gminy.

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 7 marca 2018 r. o sygn.: PS.1710.1.2018-2 (data wpływu do Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego – 7 marca 2018 r.), podpisane przez Wójta Gminy Dzierżoniów, zwane dalej wyjaśnieniami z 7 marca, stanowiące odpowiedź na pismo, wystosowane w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

[Dowód: akta kontroli str. 50]

Powyższą ocenę uzasadniam następująco:

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Dzierżoniów w okresie objętym kontrolą nie został formalnie określony. Z wyjaśnień złożonych do protokołu w dniu 5 lutego 2018 r. przez Pana Ryszarda Brzeskiego – Sekretarza Gminy Dzierżoniów wynika, iż cyt.: *Skargi i wnioski są przyjmowane w Biurze Obsługi Klienta. Pracownik dokonuje wstępnej kwalifikacji i przekazuje do Wójta. Wójt zapoznaje się z treścią skargi czy wniosku i przekazuje do załatwienia Sekretarzowi Gminy. Sekretarz zwraca się o wyjaśnienia do osób, których wniosek czy skarga dotyczy. Przygotowuje odpowiedź na skargę czy wniosek. Wójt akceptuje odpowiedź na skargę i wniosek; następnie pisma wysyłane są do osób, wnoszących skargę czy wniosek.*

[Dowód: akta kontroli str. 22]

Wobec dokonanych w toku kontroli ustaleń stwierdzono, iż w Urzędzie Gminy Dzierżoniów 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 Urzędu Gminy Dzierżoniów powierzono Panu Ryszardowi Brzeskiemu – Sekretarzowi Gminy Dzierżoniów w zakresie nadzorowania spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków, co wynika z pkt. 11 obowiązków szczegółowych, uregulowanych w zakresie czynności pracownika (data podpisania: 1 czerwca 2007 r.).

[Dowód: akta kontroli str. 20]

W wyniku kontroli ustalono, iż Wójt Gminy Dzierżoniów przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 12:00 do 16:30, o czym zawiadamia stosowna wywieszka w siedzibie organu.

[Dowód: akta kontroli str. 21]

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*. Urząd Gminy Dzierżoniów jest czynny w poniedziałki, środy i czwartki od godziny 7:30 do 15:30, w piątki od 7:30 do 15:00, zaś we wtorki od 7:30 do 16:00, 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*.

[Dowód: akta kontroli str. 15-16]

W toku kontroli stwierdzono brak oznaczenia prowadzonego rejestru skarg i wniosków symbolem, wynikającym z Jednolitego rzeczowego wykazu akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki, stanowiącego załącznik nr 2 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*.

Ponadto w toku czynności kontrolnych w siedzibie organu kontrolowano nie przedłożono rejestru skarg i wniosków, przekazywanych do załatwienia według właściwości ani spisu spraw dla symbolu klasyfikacyjnego 1511, mimo iż obowiązek jego prowadzenia wynika z § 4 pkt. 6 ww. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej.

W prowadzonym rejestrze skarg, w okresie objętym kontrolą, zarejestrowano łącznie 3 skargi: dwie skargi w 2017 r. oraz jedną skargę w 2018 r. Ponadto w toku czynności w Radzie Gminy Dzierżoniów udostępniono akta skargi o sygn. OR.1511.1.2016-2, przekazywanej przez Wójta Radzie Gminy Dzierżoniów do załatwienia według właściwości. 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. 23-47]

Podczas czynności kontrolnych stwierdzono, iż prowadzony rejestr skarg generalnie ułatwia kontrolę 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*. Z regulacji ustawowej postępowania skargowego wynika, że powinno ono toczyć się jako pewien ciąg czynności wewnętrznych, zmierzających do ustalenia zasadności czy nietrafności zarzutów skargi, a wynik końcowy powinien być przedłożony skarżącemu lub podmiotom pośredniczącym we wniesieniu skargi w formie czynności materialno-technicznej, jaką stanowi zawiadomienie przewidziane w art. 238 k.p.a. albo zastosowanie art. 239 przy bezprzedmiotowym ponowieniu skargi [zob. komentarz do art. 238 kodeksu postępowania administracyjnego w: B. Adamiak, B.

Borkowski: Komentarz do Kodeksu postępowania administracyjnego, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa, str. 726]. Kontrola wykazała, iż w przypadku wszystkich skarg w rejestrze nie została odnotowana informacja o sposobie załatwienia skargi. W wyjaśnieniach z dnia 7 marca wskazano, iż cyt: *W rejestrze skarg i wniosków, w kolumnie dotyczącej sposobu załatwienia skarg – jest wpisany numer zawiadomienia skarżącego, gdzie określony jest sposób załatwienia skargi.*

[Dowód: akta kontroli str. 50]

Powyższe wyjaśnienia nie zostały uwzględnione. Podkreślenia wymaga, iż zapisy rejestru skarg i wniosków powinny odzwierciedlać stan faktyczny, wynikający z posiadanej dokumentacji. Z zapisów rejestru powinno wynikać, kiedy skarga/wniosek wpłynął do organu oraz *jak* i kiedy został załatwiony. Ponadto, w przypadku braku możliwości załatwienia skargi w ustawowym terminie, z zapisów rejestru powinno również wynikać, czy organ zawiadomił o przyczynach zwłoki, a w przypadku wyznaczenia nowego terminu na załatwienie skargi, zapisy rejestru powinny odzwierciedlać zarówno fakt zawiadomienia o niezakończonym załatwieniu skargi w terminie, jak i nowy termin załatwienia skargi.

Kontrola wykazała, iż wszystkie wpływające do organu skargi do których załatwienia właściwy był Wójt Gminy zostały zarejestrowane w rejestrze, a następnie załatwione. Organ kontrolowany przestrzegał właściwości organu do rozpatrywania skarg, ponadto sprawy były kwalifikowane prawidłowo.

W toku czynności kontrolnych 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 kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239.* Kontrola wykazała, iż skarga Pana K.S., zarejestrowana pod poz. 1 w 2018 r. oraz skarga Pani M.M., zarejestrowana pod poz. 2 w 2017 r. zostały uznane za bezzasadne, jednakże zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawierało pouczenia o treści art. 239.

[Dowód: akta kontroli str. 32-33, 39]

W wyjaśnieniach z dnia 7 marca stwierdzono, iż cyt.: *W zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi nie zawarto pouczenia z art. 239 kpa dla skarg, które zostały uznane za bezzasadne, ponieważ uznano, że takie pouczenie może zostać odebrane negatywnie przez skarżących np. jako chęć zastraszenia skarżących. W konsekwencji przyjęto, że dopiero w przypadku kolejnej skargi o tej samej treści niezbędnym będzie wezwanie skarżących do wskazania nowych okoliczności pod rygorem z art. 239 kpa. Brak tego pouczenia z całą pewnością nie spowodował negatywnych skutków pranych dla skarżących.*

[Dowód: akta kontroli str. 50]

Mając na uwadze, iż pouczenie o treści art. 239 jest obligatoryjnym elementem zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi, wymaganym przywołanym powyżej przepisem, powyższe wyjaśnienia nie zostały uwzględnione.

Kontrola wykazała, iż zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi były podpisywane przez działającego z upoważnienia Wójta Pana Ryszarda Brzeskiego – Sekretarza Gminy, zaś pismo przekazujące skargę do organu właściwego do rozpatrzenia sprawy podpisane zostało przez Pana Marka Chmielewskiego – Wójta Gminy Dzierżoniów.

W toku czynności kontrolnych stwierdzono, iż we wszystkich przypadkach skargi bezpośrednio rozpatrywane przez organ załatwiono w terminie miesiąca od dnia ich wpływu do organu.

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.* Kontrola wykazała, iż skarga przekazywana innemu organowi (skarga o sygn.: OR.1511.1.2016-2) została przekazana nie później niż w terminie siedmiu dni.

[Dowód: akta kontroli str. 41-42]

Ponadto organ zawiadomił skarżącego o przekazaniu sprawy, realizując obowiązek, wynikający z art. 231 k.p.a.

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

1. Prowadzić spis spraw dla skarg i wniosków przekazywanych do załatwienia według właściwości oraz rejestrować w nim wszystkie sprawy, które zostały przekazane innym organom w trybie Działu VIII k.p.a.
2. Stosować symbole klasyfikacyjne, wynikające z Jednolitego rzeczowego wykazu akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki, stanowiącego załącznik nr 2 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).
3. 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.*
4. W zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi pouczać skarżącego o treści art. 239 k.p.a.

W terminie do dnia 14 maja 2018 r. proszę o udzielenie informacji, dotyczącej sposobu wykonania zaleceń, wykorzystania wniosków z kontroli lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/-/

Paweł Hreniak