



## WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 6 maja 2019 r.

NK-KS.431.1.3.2019.AW

Pan  
**Tomasz Sybis**  
Wójt Gminy Pielgrzymka

### *Wystąpienie pokontrolne*

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego<sup>1</sup> oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z dnia 29 stycznia 2019 r.<sup>2</sup>, zespół kontrolny z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w składzie: Anna Weiman – inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu kontrolnego) oraz Magdalena Kremienowska – starszy inspektor wojewódzki (członek zespołu), w dniach od 11 do 28 lutego 2019 r. przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Urzędzie Gminy Pielgrzymka z siedzibą przy Pielgrzymka 109A/1, 59-524 Pielgrzymka.

Tematyka kontroli obejmowała przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia kontroli. Kontrolę przeprowadzono w zakresie zgodności sposobu rejestracji i przechowywania skarg i wniosków z wymogami art. 254 k.p.a., prawidłowości terminów przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz przebiegu załatwiania skarg i wniosków.

Czynności kontrolne w siedzibie organu kontrolowanego wykonano w dniach 11 i 12 lutego 2019 r. Kontrolę przeprowadzono w oparciu o *Plan kontroli na I półrocze 2019 r.*, zatwierdzony przez Wojewodę Dolnośląskiego 13 grudnia 2018 r.

W czasie prowadzenia czynności kontrolnych oraz w okresie objętym kontrolą kierownikiem kontrolowanej jednostki był Pan Tomasz Sybis – Wójt Gminy Pielgrzymka, który objął to stanowisko po wygraniu wyborów w dniu 16 listopada 2014 r.

Podczas czynności kontrolnych informacji udzielała oraz dokumenty udostępniała Pani Natalia Gębała, zatrudniona na stanowisku podinspektora ds. organizacyjnych. Zgodnie z treścią przydzielonego tej osobie zakresu czynności (dokument z dnia 3 czerwca 2013 r.), do obowiązków tego pracownika należy między innymi „*przyjmowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków wpływających do urzędu gminy*”. Jak wynika z przedstawionych w trakcie czynności kontrolnych wyjaśnień, w okresie objętym kontrolą, z uwagi na długotrwałą nieobecność pracownika, obowiązki wykonywały także inne osoby. W tym czasie nie prowadzono jednak żadnych postępowań skargowo-wnioskowych.

[Dowód: akta kontroli str. 16, 17, 20-22, 38]

<sup>1</sup> t.j.: Dz. U. z 2018 r., poz. 2096, z późn. zm.; dalej: k.p.a.

<sup>2</sup> Upoważnienia Wojewody Dolnośląskiego o symbolach NK-KS.0030.9.2019.AW i NK-KS.0030.10.2019.AW.

Stan faktyczny ustalono w oparciu o udostępnione w toku wykonywania czynności kontrolnych dokumenty oraz wyjaśnienia z dnia 22 marca 2019 r.<sup>3</sup>, stanowiące odpowiedź na pismo wystosowane w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

[Dowód: akta kontroli str. 16-44]

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

Powyższą ocenę uzasadniam następująco:

Tryb przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Pielgrzymka określa *Regulamin organizacyjny Urzędu Gminy Pielgrzymka*, będący załącznikiem do zarządzenia nr 56/2012 Wójta Gminy Pielgrzymka z dnia 21 czerwca 2012 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Gminy Pielgrzymka. W celu umożliwienia bezpośredniego składania skarg, wniosków i petycji, określono w tym akcie dni i godziny przyjmowania interesantów przez Wójta Gminy Pielgrzymka oraz pracowników Urzędu Gminy Pielgrzymka, w tym Sekretarza i Skarbnika Gminy. W powyższym *Regulaminie* nie przyjęto procedury rozpatrywania skarg i wniosków uszczegóławiającej zapisy powszechnie obowiązującego prawa. Zgodnie z wyjaśnieniami udzielonymi w trakcie czynności kontrolnych, ewidencjonowaniem wpływających do kontrolowanego organu skarg i wniosków zajmuje się pracownik do spraw organizacyjnych. Ta sama osoba przekazuje pismo do pracownika merytorycznego, który wyjaśnia sprawę i przygotowuje zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, podpisywane następnie przez Wójta Gminy Pielgrzymka. Przyjęty przez organ kontrolowany tryb załatwiania skarg i wniosków nie narusza przepisów procesowych regulujących tę tematykę.

[Dowód: akta kontroli str. 18, 19, 36]

Wobec powyższych ustaleń (oraz mając na uwadze treść zakresu czynności pracownika zatrudnionego na stanowisku podinspektora ds. organizacyjnych, potwierdzający wskazane wyjaśnienia) stwierdzono, iż w Urzędzie Gminy Pielgrzymka realizowana jest dyspozycja § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>4</sup>, zgodnie z którym *przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom*.

W wyniku kontroli ustalono, iż Wójt Gminy Pielgrzymka przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków we wtorki od godz. 12:00 do godz. 16:00, o czym zawiadamia stosowna wywieszka w siedzibie organu. Mając na uwadze, iż Urząd Gminy Pielgrzymka jest czynny w poniedziałki, wtorki i środy od godz. 7:30 do godz. 15:30, w czwartki od godz. 7:30 do 17:00, zaś w piątki od godz. 7:30 do 14:00, należy stwierdzić, iż realizowane są obowiązki wynikające z art. 253 § 3 i 4 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, a informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych*.

[Dowód: akta kontroli str. 19, 37]

Jak wskazuje art. 254 k.p.a., *skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów*

<sup>3</sup> Pismo o sygn. OR.1710.1.2019, podpisane przez Wójta Gminy Pielgrzymka – Pana Tomasza Sybis (data wpływu do tutejszego Urzędu: 27 marca 2019 r.); zwane dalej wyjaśnieniami z dnia 22 marca.

<sup>4</sup> Dz. U. Nr 5, poz. 46.

załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. W toku czynności kontrolnych w siedzibie organu kontrolowanego przedłożono rejestr skarg i wniosków prowadzony w Urzędzie Gminy Pielgrzymka [dowód: akta kontroli str. 23-25]. Stwierdzono, iż rejestr ten został oznaczony prawidłowym symbolem klasyfikacyjnym z jednolitego rzeczowego wykazu akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki<sup>5</sup>.

Podczas czynności kontrolnych ustalono, że prowadzony rejestr skarg i wniosków generalnie ułatwia kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg i wniosków. Jednakże analiza przedmiotowego rejestru wykazała, że nie odnotowywano w nim sposobu załatwienia sprawy, podając jedynie, że udzielono odpowiedzi na skargi. Wobec powyższego, na podstawie zawartych w rejestrze informacji nie można było określić, czy wniesiona do kontrolowanego organu skarga uznana została za zasadną czy za bezzasadną.

W wyjaśnieniach z dnia 22 marca wskazano, iż „w rejestrze skarg i wniosków uzupełnione zostały informacje dotyczące sposobu załatwienia sprawy przez wpisanie czy wniesiona skarga uznana została za zasadną czy za bezzasadną”. Wobec powyższego stwierdzono, że organ podjął stosowne działania naprawcze w celu usunięcia stwierdzonego uchybienia.

Analiza ww. rejestru wykazała także, że w okresie objętym kontrolą zewidencjonowano 2 postępowania skargowo-wnioskowe. Jednocześnie kontrola wykazała, iż w okresie objętym kontrolą Wójt Gminy Pielgrzymka nie przekazał żadnej skargi/wniosku do załatwienia według właściwości innemu organowi. Wobec powyższego, w zakresie przebiegu załatwiania skarg i wniosków kontrolą objęto oba wykazane w rejestrze skarg i wniosków postępowania skargowe.

Jak wskazuje brzmienie § 5 ust. 2 i 3 pkt 3 instrukcji kancelaryjnej<sup>6</sup>, znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy i zawiera między innymi symbol klasyfikacyjny wynikający z treści JRWA, który przewiduje dwa możliwe oznaczenia pism w zakresie przedmiotu kontroli: pod symbolem 1510 – *skargi i wnioski załatwianie bezpośrednio, w tym na jednostki podległe (w tym ich rejestr)*, a pod symbolem 1511 – *skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości*. Jak wywnioskowano z akt kontroli, zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zarejestrowanej pod nr 1 w 2016 r. zostało jednak oznaczone innym symbolem, właściwym dla *nawiązywania kontaktów i określania zakresu współdziałania gminy i jej jednostek organizacyjnych z innymi podmiotami lub jednostkami organizacyjnymi na gruncie krajowym*.

[Dowód: akta kontroli str. 27]

Jak wynika z wyjaśnień z dnia 22 marca, „zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zarejestrowanej w rejestrze pod poz. 1 w 2016 r. zostało oznaczone niewłaściwym symbolem klasyfikacyjnym z powodu braku dostatecznej wiedzy i doświadczenia osoby zatrudnionej na staż w Urzędzie i zastępującej, w tym okresie, pracownika merytorycznego odpowiedzialnego za sprawy skarg i wniosków. Osoba ta uczyła się dopiero procedur administracyjnych i miała prawo się pomylić”. Cytowane wyjaśnienia uznane zostały za przyczynę opisanego uchybienia.

W oparciu o akta skontrolowanych spraw ustalono także, iż skargi zostały rozpatrzone, a do skarżących wysłano zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a., przy czym w przypadku jednej ze skarg (zarejestrowanej pod poz. 1 w 2016 r.) stwierdzono, iż dotyczy ona sprawy, która nie należy do właściwości organów administracji publicznej, w wyniku czego – zgodnie z dyspozycją art. 240 k.p.a. – ww. przepis zastosowano odpowiednio. W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczenia

---

<sup>5</sup> Załącznik nr 2 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.); dalej: JRWA.

<sup>6</sup> Załącznik nr 1 do ww. rozporządzenia.

w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi obligatoryjnych elementów wynikających z treści 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.* W poddanym kontroli postępowaniu skargowym zewidencjonowanym w rejestrze skarg i wniosków pod poz. 1 w 2019 r. stwierdzono, iż w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi nie wskazano jednoznacznie, czy skargę uznano za zasadną czy bezzasadną, oraz nie zawarto wskazanego wyżej pouczenia wymaganego w przypadku odmownego załatwienia skargi. W konsekwencji, przedmiotowe zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawiera wszystkich elementów wymaganych cytowanym wyżej przepisem.

[Dowód: akta kontroli str. 30, 31]

Odnosząc się do opisanego wyżej stanu faktycznego, w wyjaśnieniach z dnia 22 marca wskazano, iż „*brak zawarcia w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi pouczenia wynikał z przeciążenia pracą i niedopatrzenia*”, a „*pracownik pouczony został o wymogu zamieszczania w odpowiedzi na skargę uznaną za bezzasadną pouczenia o treści art. 239 k.p.a.*”. Cytowane wyjaśnienia uznano za przyczynę opisanej nieprawidłowości. Jednocześnie stwierdzono, że organ podjął działania naprawcze w celu jej wyeliminowania w prowadzonych w przyszłości postępowaniach.

W myśl przepisu art. 237 § 1 k.p.a. *organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.* Kontrola wykazała, iż w poddanych ocenie postępowaniach powyższy termin został zachowany. Wobec powyższego, nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie terminowości prowadzenia postępowań skargowo-wnioskowych.

[Dowód: akta kontroli str. 26, 27, 29, 30]

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

1. Prowadzić rejestr skarg i wniosków oraz dokumentację z tego zakresu zgodnie z przepisem art. 254 k.p.a.
2. Zapewnić oznaczanie wszystkich pism w danej sprawie tym samym znakiem sprawy, w myśl zasady, zgodnie z którą *znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy.*
3. Dochować obowiązku zamieszczania w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi wszystkich elementów wymienionych w art. 238 § 1 k.p.a.

Na podstawie art. 49 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej<sup>7</sup>, proszę o udzielenie informacji dotyczącej sposobu wykonania zaleceń, wykorzystania wniosków z kontroli lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, w terminie do dnia 31 maja 2019 r.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/-/

Paweł Hreniak

---

<sup>7</sup> Dz. U. Nr 185, poz. 1092.