



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 28 czerwca 2019 r.

NK-KS.431.1.5.2019.AW

Pan

Paweł Pirek

Burmistrz Brzegu Dolnego

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego¹ oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z dnia 9 kwietnia 2019 r.², 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 30 kwietnia 2019 r. przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Urzędzie Miejskim w Brzegu Dolnym z siedzibą przy ul. Kolejowej 29, 56-120 Brzeg Dolny.

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 18 kwietnia 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 kierownikiem kontrolowanej jednostki był Pan Paweł Pirek – Burmistrz Brzegu Dolnego, który objął to stanowisko po wygraniu wyborów w dniu 4 listopada 2018 r. Ponadto, w okresie objętym kontrolą kierownikiem kontrolowanej jednostki był także Pan Stanisław Jastrzębski, pełniący funkcję Burmistrza Brzegu Dolnego po wygraniu wyborów, które odbyły się w dniu 30 listopada 2014 r.

¹ Dz. U. z 2018 r., poz. 2096, z późn. zm., w brzmieniu obowiązującym na dzień wszczęcia czynności kontrolnych; dalej: k.p.a.

² Upoważnienia Wojewody Dolnośląskiego o symbolach NK-KS.0030.29.2019.AW i NK-KS.0030.30.2019.AW.

Podczas czynności kontrolnych informacji udzielała oraz dokumenty udostępniała Pani Ewa Wojtasiewicz, zatrudniona na stanowisku głównego specjalisty w referacie ds. obsługi kancelaryjnej i kontaktu z klientami, która (zgodnie z wyjaśnieniami udzielonymi w trakcie czynności kontrolnych) pełni obowiązki Sekretarza Gminy.

Stan faktyczny ustalono w oparciu o udostępnione w toku wykonywania czynności kontrolnych dokumenty oraz wyjaśnienia z dnia 10 maja 2019 r.³, stanowiące odpowiedź na pismo wystosowane w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

[Dowód: akta kontroli str. 17-112]

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

Powyższą ocenę uzasadniam następująco:

Obowiązujący w Urzędzie Miejskim w Brzegu Dolnym *Regulamin Organizacyjny*⁴ nie wprowadza procedury rozpatrywania skarg i wniosków uszczegółwiającej zapisy powszechnie obowiązującego prawa, przewiduje jednak nadzór Sekretarza Gminy nad rozpatrywaniem skarg i wniosków⁵. Ponadto, zgodnie z wyjaśnieniami udzielonymi w trakcie czynności kontrolnych, wpływające do kontrolowanego organu skargi i wnioski, po rejestracji w dzienniku korespondencyjnym, są dekretowane przez kierownictwo Urzędu do właściwego Wydziału merytorycznego, w którym przygotowywana jest odpowiedź wraz z wyjaśnieniami. Nadzór nad terminowością przygotowywania odpowiedzi sprawuje Sekretarz Gminy. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku podpisywane jest przez kierownictwo Gminy lub Sekretarz Gminy (posiadającą stosowne upoważnienie), a następnie wysyłane do wnoszącego.

[Dowód: akta kontroli str. 19-26]

Przyjęty przez kontrolowany organ tryb załatwiania skarg i wniosków nie narusza przepisów procesowych regulujących tę tematykę, a powyższe wyjaśnienia znajdują odzwierciedlenie w treści zakresu obowiązków i uprawnień przyjętego w kontrolowanym organie dla osób zajmujących stanowisko Sekretarza Gminy, do których obowiązków należy między innymi „*nadzór nad trybem załatwiania indywidualnych spraw obywateli oraz w zakresie rejestracji, obiegu i załatwiania skarg i wniosków*”. Jak wynika z przedstawionych w trakcie czynności kontrolnych wyjaśnień, w okresie objętym kontrolą obowiązki Sekretarza Gminy wykonywały trzy osoby⁶.

[Dowód: akta kontroli str. 28-32]

³ Pismo o sygn. Kd.1710.02.2019, podpisane przez Burmistrza Brzegu Dolnego – Pana Pawła Pirek (data wpływu do tutejszego Urzędu: 17 maja 2019 r.); zwane dalej wyjaśnieniami z dnia 10 maja.

⁴ Zarządzenie Burmistrza Brzegu Dolnego nr 0050.21.2015 z dnia 27 lutego 2015 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Brzegu Dolnym.

⁵ § 12 pkt 7 ww. aktu.

⁶ Z dniem 1 grudnia 2018 r. nastąpiła zmiana osoby zajmującej to stanowisko, jednak, z uwagi na jej długotrwałą nieobecność, w dniu 21 marca 2019 r. obowiązki Sekretarza Gminy powierzone zostały innemu pracownikowi.

Wobec powyższych ustaleń stwierdzono, iż w Urzędzie Miejskim w Brzegu Dolnym realizowana jest dyspozycja § 3 ust. 1 rozporządzenia wykonawczego⁷, zgodnie z którym *przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.*

W wyniku kontroli ustalono, iż Burmistrz Brzegu Dolnego przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków we wtorki od godz. 10:00 do godz. 12:00 oraz od godz. 14:00 do godz. 15:30, o czym – zgodnie z dyspozycją art. 253 § 4 k.p.a. – zawiadania stosowna wywieszka w siedzibie organu [dowód: akta kontroli str. 27]. Jak ustalono, Urząd Miejski w Brzegu Dolnym czynny jest w poniedziałki od godz. 7:30 do godz. 17:00, we wtorki, środy i czwartki od godz. 7:30 do 15:30, zaś w piątki od godz. 7:30 do 14:00. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków odbywa się zatem w godzinach pracy Urzędu Miejskiego w Brzegu Dolnym. Zgodnie zaś z regulacją art. 253 § 3 k.p.a., *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.* Odnosząc się do powyższych ustaleń, w wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż *„zgodnie z potrzebami mieszkańców podjęto decyzję o wydłużeniu pracy Urzędu Miejskiego w każdy poniedziałek do godz. 17.00, aby umożliwić mieszkańcom możliwość załatwienia spraw, w tym kontakt z Burmistrzem, w godzinach popołudniowych. Ponadto Burmistrz przyjmuje obywateli w każdym możliwym momencie, jeśli istnieje taka potrzeba. Każdy zainteresowany może telefonicznie umówić się na spotkanie z Burmistrzem wskazując dogodny dla siebie czas. Burmistrz jest otwarty co do czasu i terminów spotkań z mieszkańcami”.*

W kontekście przywołanych wyżej wyjaśnień podkreślenia wymaga, iż cytowany przepis art. 253 § 3 k.p.a. wprost wskazuje na obowiązek ustalenia – czyli wyznaczenia – dnia przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy urzędu obsługującego dany organ administracji publicznej. Przy czym, należy uwzględnić, że dniem tym może być dzień, w którym dany urząd pracuje w godzinach późniejszych niż w pozostałe dni tygodnia – w zakresie tych godzin. Dlatego też cytowane wyjaśnienia nie zasługują na uwzględnienie, lecz uznane zostały za przyczynę wystąpienia opisanego wyżej uchybienia.

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 załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.* W toku czynności kontrolnych w siedzibie organu kontrolowanego przedłożono rejestr skarg i wniosków prowadzony w Urzędzie Miejskim w Brzegu Dolnym [dowód: akta kontroli str. 33]. Stwierdzono, iż rejestr ten został oznaczony prawidłowym symbolem klasyfikacyjnym „1510”, który zgodnie z regulacją JRWA⁸ właściwy jest dla oznaczenia skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio, w tym na jednostki podległe (w tym ich rejestru).

⁷ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

⁸ 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.).

Podczas czynności kontrolnych ustalono, że prowadzony rejestr skarg i wniosków generalnie ułatwia kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg i wniosków, jednakże stwierdzono, iż zewidencjonowano w nim pisma, które swoim przedmiotem nie odpowiadają określone mu wyżej zakresowi. Zgodnie z regulacją art. 227 k.p.a., *przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw*. Przedmiot wniosku reguluje natomiast art. 241 k.p.a., zgodnie z którym *przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności*.

W ramach prowadzonych w kontrolowanym organie czynności kontrolnych ustalono, że:

- a) skarga z dnia 26 sierpnia 2016 r. – pismem z dnia 15 września 2016 r. przekazana została zgodnie z właściwością do Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym, a więc nie była załatwiona bezpośrednio przez kontrolowany organ i podlegała ewidencjonowaniu w oddzielnej klasyfikacji „1511” – *skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości* (poz. 3 z 2016 r.);
- b) pismo z dnia 9 maja 2017 r. stanowi prośbę o udzielenie wyjaśnień w sprawie skargi rozpatrywanej przez Wojewodę Dolnośląskiego, na które w dniu 1 czerwca 2016 r. udzielono odpowiedzi, zatem również nie jest to skarga rozpatrywana przez kontrolowany organ (poz. 1 z 2017 r.);
- c) pismo z dnia 7 czerwca 2016 r. stanowi prośbę o podanie informacji dotyczącej osób opłacających podatki w miejscowości Radech (poz. 2 w 2016 r.); oraz
- d) przedmiotem pisma z dnia 24 maja 2018 r. jest prośba o pomoc i interwencję w sprawie konfliktu sąsiedzkiego – naruszania miru domowego i ciszy nocnej przez sąsiadów nadawcy pisma (poz. 2 w 2018 r.).

[Dowód: akta kontroli str. 39-46, 57-59, 81-88]

W zakresie ewidencji pism z dnia 26 sierpnia 2016 r. oraz z dnia 9 maja 2017 r., w wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż działanie to stanowiło omyłkę pracowników nieposiadających odpowiedniej wiedzy i doświadczenia, którzy w reakcji na powyższe ustalenia zostali przeszkoleni w zakresie prawidłowego prowadzenia rejestru skarg i wniosków. Odnosząc się zaś do ustaleń dotyczących pism wskazanych w lit. c i d, w wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż „(...) pisma nie wykazywały cech typowej skargi jednakże zostały zarejestrowane w rejestrze i została udzielona na nie odpowiedź. (...) Organ nie zmienił już zastosowanej sygnatury sprawy, aby zachować jedność numeracji”.

Zważywszy na ww. wyjaśnienia, w pierwszej kolejności należy podkreślić, iż prowadzenie rejestru skarg i wniosków jest obowiązkiem niezależnym od regulacji wynikających z przepisów instrukcji kancelaryjnej⁹. Ponadto, zgodnie z cytowanym wyżej art. 254 k.p.a., jedną z funkcji prowadzonego przez kontrolowany organ rejestru jest ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Jest on zatem instrumentem dedykowanym tylko i wyłącznie dla żądań będących skargami i wnioskami, i w przypadku zarejestrowania w nim pism, których kwalifikacja uległa następnie zmianie,

⁹ Załącznik nr 1 do ww. rozporządzenia.

należy taki wpis wykreślić bądź dokonać odpowiedniej adnotacji w zakresie zmiany kwalifikacji danego pisma. Wobec powyższego stwierdzono, iż kontrolowany organ dopuścił się uchybienia w zakresie prowadzenia rejestru skarg i wniosków, a wskazane wyjaśnienia uznane zostały za przyczynę jego wystąpienia. Ponadto ustalono, iż kontrolowany organ w zakresie części ustaleń kontrolnych podjął działania naprawcze.

Analiza przedmiotowego rejestru wykazała także, że dla skarg i wniosków zarejestrowanych pod poz. 1 i 2 z 2016 r., 2 i 3 z 2017 r. oraz 2 i 3 z 2018 r. nie wskazano sposobu załatwienia skargi/wniosku (tj. nie określono, czy rozpatrywane pismo zostało uznane za zasadne czy bezzasadne) – w kolumnie „sposób załatwienia” wskazując jedynie „*przesłano wyjaśnienia*”, a w przypadku pisma zarejestrowanego pod poz. 1 w 2018 r. – nie uzupełniając tego pola.

Jak wynika z dokonanych w trakcie czynności kontrolnych ustaleń oraz przekazanych wyjaśnień, w zakresie postępowania:

- a) 1 z 2016 r., 3 z 2017 r. oraz 3 z 2018r. – nie wskazano wprost na zasadność lub brak zasadności zarzutów, ograniczając się do przesłania ustaleń dokonanych w trakcie przeprowadzonych czynności wyjaśniających¹⁰;
- b) 2 z 2016 r. i 2 z 2018 r. – jak opisano wyżej, przedmiotowe pisma ostatecznie nie zostały zakwalifikowane jako skargi lub wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII k.p.a. i – mimo zastosowania sygnatury właściwej dla rozpatrywania skarg i wniosków – nie przeprowadzono postępowania skargowo-wnioskowego;
- c) 2 z 2017 r. – kontrolowany organ dokonał kwalifikacji wniesionego pisma i zgodnie z regulacją art. 234 pkt 2 k.p.a. dołączył do akt sprawy administracyjnej, co jednak nie zostało odnotowane w rejestrze skarg i wniosków.

[Dowód: akta kontroli str. 64, 111, 112].

Powyższe ustalenia uznane zostały za przyczynę wystąpienia uchybienia polegającego na naruszeniu art. 254 k.p.a. poprzez nieodnotowywanie w rejestrze skarg i wniosków sposobu załatwienia skargi/wniosku.

Ponadto, wskazane wyżej ustalenia w zakresie postępowania zarejestrowanego pod poz. 2 z 2018 r. uznano także za przyczynę wystąpienia uchybienia polegającego na wskazaniu w przedmiotowym rejestrze daty zakończenia postępowania niebędącej datą wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku. Jak dodatkowo wskazano w wyjaśnieniach z dnia 10 maja, „*w zakresie pisma zarejestrowanego pod poz. 2/2018 dotyczącego sporu sąsiedzkiego organ błędnie uznał pismo za skargę, a wskazana data zakończenia sprawy w rejestrze jest faktycznie datą podjęcia przez organ interwencji w sporze sąsiedzkim*”.

W trakcie analizy przedstawionego rejestru skarg i wniosków ustalono także, że dla skargi zewidencjonowanej pod poz. 4 w 2016 r. jako wnoszący został wskazany Pan A.G., w imieniu którego – zgodnie z aktami sprawy – skargę złożył jego pełnomocnik, Pan R. S. [dowód: akta kontroli str. 47]. Jak wskazuje zaś przepis art. 221 k.p.a., *skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą*. Cytowana norma reguluje więc kwestię reprezentowania interesów osoby, której skarga (wniosek) dotyczy

¹⁰ Zob. s. 11.

w sposób odmienny niż dla ogólnego postępowania administracyjnego, w którym występuje strona postępowania (nieobecna w uproszczonym postępowaniu skargowo-wnioskowym)¹¹.

W wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, że „*zdaniem organu osobą, która złożyła skargę był Pan (...) [A.R.]. Pan (...) [R.S.] występował w postępowaniu jedynie jako pełnomocnik, a nie skarżący, co wynika wprost z pierwszego zdania skargi cyt.: «na mocy udzielonego pełnomocnictwa... w imieniu Pana (...) [A.R.]».* Zdaniem organu użyte sformułowanie przesądza, iż pełnomocnik złożył skargę w zastępstwie mandanta, a nie we własnym imieniu”. Zgodzić należy się ze stwierdzeniem, że omawiana skarga nie została złożona we własnym imieniu wnoszącego, jednak w zakresie określenia w rejestrze skarg i wniosków osoby wnoszącej skargę cytowane wyjaśnienia nie zostały uwzględnione. Co warte podkreślenia, przedstawiona w trakcie czynności kontrolnych dokumentacja wskazuje, że adresatem przesłanego w sprawie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi jest Pan R.S., co dowodzi prawidłowego uznania za wnoszącego skargę pełnomocnika osoby, w interesie której on występował. Wskazane wyjaśnienia uznane zostały za przyczynę wystąpienia uchybienia polegającego na niewłaściwym wskazaniu w prowadzonym rejestrze skarg i wniosków osoby wnoszącej skargę (wniosek).

Analiza omówionego wyżej rejestru skarg i wniosków prowadzonego w kontrolowanym organie wykazała, że w okresie objętym kontrolą zewidencjonowano w nim łącznie 12 postępowań, z czego – jak wskazano wyżej – jedno z postępowań (1 z 2017 r.) nie było postępowaniem prowadzonym przez Burmistrza Brzegu Dolnego, dwa postępowania (2 z 2016 r. i 2 z 2018 r.), choć prowadzone przez Burmistrza Brzegu Dolnego, nie były postępowaniami skargowo-wnioskowymi załatwianymi zgodnie z regulacją Działu VIII k.p.a. oraz w jednym postępowaniu skargowo-wnioskowym (3 z 2016 r.) skarga została przekazana zgodnie z właściwością. Jednocześnie kontrola wykazała, iż w okresie objętym kontrolą była to jedyna skarga, jaką Burmistrz Brzegu Dolnego przekazał do załatwienia według właściwości innemu organowi. Wobec powyższego, w zakresie przebiegu załatwiania skarg i wniosków kontrolą objęto 9 postępowań skargowo-wnioskowych wykazanych w rejestrze skarg i wniosków.

Jak wskazuje brzmienie § 5 ust. 2 i 3 pkt 3 instrukcji kancelaryjnej, znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy i zawiera oznaczenie komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z JRWA, kolejny numer sprawy (wynikający ze spisu spraw) oraz cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym dana sprawa się rozpoczęła. Znak sprawy stanowi więc niezmienny element pism tworzonych w ramach danego postępowania, pozwalając tym samym na jednoznaczne odtworzenie jego przebiegu. W toku czynności kontrolnych ustalono, że w ramach prowadzonych spraw pismom nadane zostały różne sygnatury. Jak wywnioskowano z akt sprawy, pisma inicjujące postępowania dowodowe w sprawach skarg zarejestrowanych pod poz. 3 i 4 z 2016 r. opatrzone zostały odpowiednio sygnaturą KK.030.114.2016 oraz KK.030.113.2016, stosowaną dla *wyjaśnień, interpretacji,*

¹¹ Zob. m.in.: Adamiak B., Borkowski J., *Dział VIII. Skargi i wnioski. Wstęp*, [w:] Adamiak B., Borkowski J., *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz*, Warszawa 2017.

opinii i aktów prawnych dotyczących współdziałania gminy z innymi jednostkami organizacyjnymi (kolejne pisma w tych postępowaniach oznaczone zostały symbolem „1510”).

[Dowód: akta kontroli str. 41-56]

Podając przyczyny braku oznaczenia całości akt danego postępowania jednym znakiem sprawy, w wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż „*uchybiecie wynika z braku dostatecznej uwagi pracownika sporządzającego pismo*”. Cytowane wyjaśnienia uznane zostały za przyczynę opisanego uchybienia.

Analiza dokumentacji postępowań zarejestrowanych pod poz. 5 z 2017 r. oraz 3 z 2018 r. wykazała ponadto, że część dokumentów stanowiących akta tych spraw mają formę kopii. W wyjaśnieniach udzielonych w trakcie czynności kontrolnych wskazano, iż za powstałą sytuację odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni, którzy zostali poinformowani o obowiązkach przechowywania w aktach sprawy oryginałów dokumentów oraz podejmowania działań zapobiegających ich zaginięciu. Powyższe uznano za przyczynę opisanego uchybienia z zakresu prowadzenia dokumentacji postępowań skargowo-wnioskowych. Ponadto stwierdzono, że organ podjął działania naprawcze.

Jak wskazuje przepis art. 229 pkt 2 i 3 k.p.a., jeżeli przepisy szczególne nie stanowią inaczej, organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego oraz kierowników jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej jest wojewoda lub organ wyższego stopnia, a w pozostałych sprawach – rada gminy. Dodatkowo, przepisy art. 233-236 k.p.a. regulują postępowanie w przypadku pokrywania się zakresu skargi z przedmiotem ogólnego postępowania administracyjnego, wskazując na generalną zasadę właściwości organu prowadzącego ogólne postępowania administracyjne w danej instancji i rozpatrywania skarg w toku pełnej procedury administracyjnej.

Jak wynika z przedstawionej w trakcie kontroli dokumentacji:

- a) skarga zarejestrowana pod poz. 1/2016 – dotyczy zachowania i obsługi klientów przez Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Brzegu Dolnym i podległych mu pracowników; kontrolowany organ podjął się jej rozpatrzenia określając, iż skarga dotyczy „zachowania pracowników Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Brzegu Dolnym”;
- b) skarga zarejestrowana pod poz. 3/2017 – jak wskazuje wnosząca jest „zażaleniem na jedną z pracownic brzeskiego GOPS’u”; kontrolowany organ podjął się jej rozpatrzenia, kwalifikując przedmiotowe pismo jako złożone „w sprawie ustalenia prawa do świadczenia wychowawczego”.

[Dowód: akta kontroli str. 34, 65, 66]

Odnosząc się do prośby zespołu kontrolnego o wskazanie, na jakiej podstawie kontrolowany organ uznał się za właściwy do rozpoznania ww. skarg w toku postępowania skargowego regulowanego przepisami Działu VIII k.p.a., w wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż „*odpowiadając na prośby skarżących o przyjrzenie się działalności kierownika i pracowników GOPS-u organ zawniósł o wyjaśnienie zarzutów zawartych w pismach przyjmując, że jest właściwym w sprawie. Uznanie się za właściwym do rozpatrzenia sprawy można uznać za przejaw poczucia odpowiedzialności organu za sprawy mieszkańców. Sprawy*

socjalne są ważne dla mieszkańców, a organ podejmując działania wyjaśniające, w ten sposób sprawował funkcję nadzorczą nad jednostką”.

Ustosunkowując się do powyższych wyjaśnień podkreślić należy, że zgodnie z art. 7 Konstytucji RP¹², *organy władzy publicznej działają na podstawie i w granicach prawa.* Zasada ta w praktycznym wymiarze oznacza, że każde działanie podejmowane przez organy administracji publicznej musi mieć podstawę prawną w przepisach prawa powszechnie obowiązującego. Chęć odpowiedzi na prośby mieszkańców nie może powodować działania organów administracji publicznej bez ustawowego upoważnienia, a tym bardziej – działania w zastępstwie innego prawnie umocowanego organu. W cytowanych wyżej wyjaśnieniach kontrolowany organ nie wskazał podstawy prawnej legitymującej Burmistrza Brzegu Dolnego do rozpatrzenia skarg dotyczących zachowania pracowników gminnej jednostki organizacyjnej czy skarg w sprawie ustalenia prawa przyznawanego w drodze decyzji administracyjnej. Zdaniem organu kontrolującego żaden przepis powszechnie obowiązującego prawa nie przyznaje Burmistrzowi Brzegu Dolnego uprawnień do sprawowania nadzoru poprzez rozpatrywanie skarg w omawianym zakresie. W opinii organu kontrolującego, działając na podstawie i w granicach prawa, organ kontrolowany winien – zgodnie z ustalonym przedmiotem ww. skarg – przekazać je zgodnie z regulacją art. 229-230 oraz 233-236 k.p.a. do organów właściwych w sprawie, tj. – odpowiednio – Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym (rozpatrującej skargi na kierowników gminnych jednostek organizacyjnych w sprawach nienależących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej) oraz Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej (jako organu prowadzącego postępowanie w sprawie ustalenia prawa do świadczenia wychowawczego, celem rozpatrzenia w ramach ogólnego postępowania administracyjnego). Wobec powyższego cytowane wyjaśnienia nie zostały uwzględnione, lecz zostały uznane za przyczynę stwierdzonej nieprawidłowości w zakresie oceny właściwości do rozpatrzenia przedmiotowych skarg.

Podobnie, jak wynika z akt sprawy zewidencjonowanej pod poz. 3 z 2016 r., zarzuty skargi dotyczą postępowania administracyjnego w sprawie wstrzymanej wypłaty zasiłków pielęgnacyjnych i świadczenia wychowawczego (tzw. „500+”). Zgodnie z brzmieniem art. 234 pkt 1 oraz art. 235 § 1 k.p.a., skarga złożona przez stronę w sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne, podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zaś *skargę w sprawie, w której wydano decyzję ostateczną, uważa się zależnie od jej treści za żądanie wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylecia lub zmiany.* Zgodnie zaś 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 równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.* Dokumentacja zebrana w ramach omawianego postępowania skargowego wskazuje, że organ, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, przekazał skargę zgodnie z właściwością do rozpatrzenia przez Radę Miejską w Brzegu Dolnym.

[Dowód: akta kontroli str. 41-46]

Zespół kontrolny zwrócił się do kontrolowanego organu z prośbą o wskazanie podstawy, w oparciu o którą organ uznał właściwość Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym do rozpatrzenia ww. skargi. W wyjaśnieniach z dnia 10 maja wyjaśniono, iż *„po analizie*

¹² Ustawa z dnia 2 kwietnia 1997 r. – Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.).

wyjaśnienie kierownika GOPS-u organ uznał, że właściwym organem do rozpatrzenia sprawy jest Rada Miejska i przekazał całość zebranych akt”.

Uznano, iż w cytowanych wyjaśnieniach kontrolowany organ nie wskazał podstawy prawnej, w oparciu o którą uznał, iż Rada Miejska w Brzegu Dolnym jest właściwa do rozpoznania przedmiotowej skargi, wskazując jedynie na czynność faktyczną, w wyniku której dokonał wskazanego ustalenia. Pokreślić także należy, że kontrolowany organ nie wskazał, które elementy wyjaśnień kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej uznał za świadczące o właściwości Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym. Wobec powyższego, oraz mając na uwadze wskazany wyżej przedmiot omawianej skargi, wskazać należy, że kontrolowany organ nieprawidłowo ustalił właściwość Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym do jej rozpatrzenia, gdyż zgodnie z regulacją cytowanego art. 231, 234 pkt 1 i art. 235 § 1 k.p.a., winien przekazać ją do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej celem odpowiedniej kwalifikacji w oparciu o akta postępowań administracyjnych, w ramach których podniesiono zarzuty.

Ponadto, analiza dokumentacji składającej się na akta omawianego wyżej postępowania wykazała, że kontrolowany organ, przekazując przedmiotową skargę do Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym, nie zawiadomił o tym osoby wnoszącej skargę, mimo regulacji cytowanego art. 231 k.p.a. wskazującej, że w przypadku braku właściwości do rozpatrzenia skargi przez organ, do którego wpłynęła skarga, może on albo *przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego*, albo *wskazać mu właściwy organ* [dowód: akta kontroli str. 90-95]. Wobec powyższego uznano, iż kontrolowany organ dopuścił się nieprawidłowości w zakresie procedury regulowanej ww. przepisem.

W ramach czynności kontrolnych ustalono także, że w toku omawianego wyżej postępowania zarejestrowanego pod poz. 3 z 2016 r., kontrolowany organ, mimo ustalenia braku właściwości w sprawie, przeprowadził postępowanie wyjaśniające w formie uzyskania oświadczenia kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej [dowód: akta kontroli str. 43-45]. Tymczasem cytowany wyżej art. 231 k.p.a. nie przewiduje kompetencji organu przekazującego skargę do podejmowania jakichkolwiek czynności wyjaśniających. Przepis § 9 rozporządzenia wykonawczego wskazuje wprost, że *jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały*. Norma ta zatem upoważnia do działań w tym zakresie wyłącznie organ właściwy w sprawie. Jedynym działaniem przed przekazaniem skargi (wniosku) do organu właściwego w sprawie, jakie może podjąć organ, do którego wpłynęła skarga, jest wezwanie wnoszącego skargę lub wniosek do ich wyjaśnienia lub uzupełnienia (§ 8 ust. 2 omawianego rozporządzenia). Co warto podkreślić, skierowanie takiego wezwania dopuszczone zostało jedynie w przypadku, gdy z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu.

Kontrolowany organ poproszony został o wskazanie przyczyn podjęcia postępowania wyjaśniającego w sprawie, w której uznał się za niewłaściwy do rozpatrzenia skargi. W wyjaśnieniach z dnia 10 maja podano, że *„organ podjął działania mające na celu zebranie kompletu dokumentów przed przekazaniem sprawy do Rady Miejskiej z powodu trwającego sezonu urlopowego”*. Powyższe uznano za przyczynę stwierdzonej nieprawidłowości.

Jak wskazano we wcześniejszej części dokumentu, w trakcie czynności kontrolnych ustalono, że skarga zarejestrowana pod poz. 4 z 2016 r. wniesiona została przez osobę występującą w interesie innej osoby, za jej zgodą udzieloną w formie pełnomocnictwa. Przedstawione w trakcie kontroli akta sprawy nie zawierają jednak tego dokumentu [dowód: akta kontroli str. 47-56]. Wobec powyższych ustaleń, zespół kontrolny wystąpił z prośbą o wskazanie, w jaki sposób i na jakiej podstawie dokonano oceny w zakresie możliwości wniesienia przez Pana R.S. skargi w imieniu innej osoby.

W wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż „*fakt działania Pana (...) [R.S.] z upoważnienia (...) [A.G.] nie budził zastrzeżeń organu, stąd organ nie wnioskował o dostarczenie upoważnienia*”. Odnosząc się do powyższych wyjaśnień stwierdzić należy, że kontrolowany organ nie wskazał, w oparciu o jakie czynności faktyczne czy przepisy prawa ustalono, iż pełnomocnictwo, na jakie powołuje się wnoszący skargę, rzeczywiście zostało udzielone, i wnoszący skargę miał prawo do uzyskania danych na temat osoby, której sytuacja była przedmiotem skargi. Wobec powyższego, przedmiotowe wyjaśnienia uznano za przyczynę wystąpienia opisanej nieprawidłowości.

Zespół kontrolny ustalił, iż w toku postępowania zarejestrowanego pod poz. 3 z 2018 r. do kontrolowanego organu wpłynęło oświadczenie złożone przez Panią Sołtys Sołectwa Godzięcin dotyczące zakresu rozpatrywanej w tym postępowaniu skargi. Z przedstawionych w trakcie czynności kontrolnych dokumentów nie wynika, by wystąpiono do Pani Sołtys o ustosunkowanie się do zarzutów przedstawionych w przedmiotowej skardze [dowód: akta kontroli str. 90-95]. W wyjaśnieniach z dnia 10 maja podano, iż „*Pani Sołtys Godzięcina o toczącym się postępowaniu została poinformowana telefonicznie przez pracownika Referatu Geodezji, Gospodarki Nieruchomościami i Rolnictwa z prośbą o ustosunkowanie się do zarzutów. Pani Sołtys złożyła wyjaśnienia na piśmie, co potwierdza skuteczność zawiadomienia. Pracownik Referatu został pouczone o obowiązku sporządzania notatek służbowych na okoliczność wykonanej czynności służbowej*”.

Odnosząc się do powyższych wyjaśnień wskazać należy, że zgodnie z art. 14 ust. 1 k.p.a. sprawy (a więc również wskazane w art. 2 k.p.a. *sprawy skarg i wniosków*) należy załatwiać w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego¹³ doręczanego środkami komunikacji elektronicznej. Jednocześnie w myśl art. 14 § 2 k.p.a. sprawy mogą być załatwiane ustnie, a od 30 kwietnia 2018 r. również telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej¹⁴ lub za pomocą innych środków łączności, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji. Przy czym załatwienie sprawy w formie pisemnej odnosi się nie tylko do czynności kończącej postępowanie, ale obejmuje cały ciąg czynności od wszczęcia postępowania poprzez postępowanie wyjaśniające, aż do podjęcia rozstrzygnięcia¹⁵.

¹³ W rozumieniu przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2019 r., poz. 700, z późn. zm.).

¹⁴ W rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r., poz. 123, z późn. zm.).

¹⁵ Szerzej na ten temat m.in.: Adamiak B., Borkowski J., *Komentarz do art. 14 k.p.a.*, [w:] Adamiak B., Borkowski J., *Kodeks...* .

Wobec powyższego, cytowane wyjaśnienia uznane zostały za przyczynę powstałego uchybienia w zakresie obowiązku prowadzenia dokumentacji postępowań skargowo-wnioskowych w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Jednocześnie ustalono, iż kontrolowany organ podjął działania naprawcze w celu jego wyeliminowania w prowadzonych w przyszłości postępowaniach.

W oparciu o akta skontrolowanych spraw ustalono, iż skargi zostały rozpatrzone, a do skarżących wysłano zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a. W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczenia 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.* Wskazania w tym miejscu wymaga, że obowiązek zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwienia skargi oznacza powiadomienie o wyniku przeprowadzenia postępowania skargowego, przez co rozumieć należy wszelką informację o kwalifikacji skargi (np. uznaniu za zasadną czy bezzasadną), a także jej zwrot, odrzucenie czy oddalenie¹⁶.

Jak wynika z analizy przedstawionej w trakcie kontroli dokumentacji, w postępowaniach skargowych zarejestrowanych pod poz. 1 z 2016 r., 3 z 2017 r. oraz 3 z 2018 r., kontrolowany organ podjął się rozstrzygnięcia spraw i wszczął postępowania wyjaśniające, jednak pisma kończące te postępowania nie zawierały oceny wniesionych w przedmiotowych postępowaniach zarzutów. Ponadto ustalono, że skargi rozpatrywane w postępowaniach zewidencjonowanych pod poz. 4 w 2016 r., 4 w 2017 r. oraz 5 w 2017 r. uznane zostały za bezzasadne, jednak w treści zawiadomień o sposobach ich załatwienia nie zawarto ww. pouczenia o treści art. 239 k.p.a. W konsekwencji, przedmiotowe zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg i wniosków nie zawierają wszystkich elementów wymaganych cytowanym wyżej przepisem.

[Dowód: akta kontroli str. 38, 56, 70, 73, 75, 95]

Odnosząc się do opisanego wyżej stanu faktycznego, w wyjaśnieniach z dnia 10 maja podano, iż braki te wynikały z niewiedzy pracowników w zakresie prowadzenia postępowań skargowo-wnioskowych oraz niewielkiego doświadczenia. Ponadto wskazano, że pracownicy zostali poinstruowani o konieczności zawierania pouczenia o treści art. 239 k.p.a. Przyjęte wyjaśnienia uznano za przyczynę powstania opisanych nieprawidłowości. Ponadto stwierdzono, iż organ podjął działania naprawcze w celu wyeliminowania nieprawidłowości polegającej na braku zamieszczania w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg i wniosków pouczenia o treści art. 239 k.p.a.

¹⁶ Tak m.in.: Kledzik P., *Postępowanie administracyjne w sprawie skarg i wniosków*, Wrocław 2012, s. 83.

Jak wynika z dokumentów przedstawionych w trakcie czynności kontrolnych, zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zewidencjonowanej pod poz. 1 w 2018 r. podpisane zostało przez radcę prawnego Urzędu Miejskiego w Brzegu Dolnym. Zgodnie z treścią wyjaśnień udzielonych w trakcie czynności kontrolnych, czynności radcy prawnego podejmowane są na podstawie pełnomocnictwa do prowadzenia wszelkich spraw administracyjnych gminy i reprezentowania gminy, w tym podpisywania dokumentacji w prowadzonych sprawach. W trakcie czynności kontrolnych przedstawiono także pełnomocnictwo udzielone temu radcy prawnemu w dniu 28 sierpnia 2008 r. Jak wskazano w tym dokumencie, pełnomocnictwo to „*obejmuje wszystkie działania w postępowaniu przed organami samorządu terytorialnego, urzędami administracji publicznej, instytucjami i sądami wszystkich instancji*”.

[Dowód: akta kontroli str. 78-80]

Odnosząc się do powyższych ustaleń wskazać należy, że przedmiotowe pełnomocnictwo nie obejmuje występowania z upoważnienia Burmistrza Brzegu Dolnego w postępowaniach prowadzonych zgodnie z przepisami prawa przez organ kontrolowany, lecz dotyczy spraw załatwianych przez inne organy i instytucje. Ponadto, podjęte w omawianym postępowaniu działanie nie jest zgodne z przyjętą w Urzędzie Miejskim w Brzegu Dolnym praktyką załatwiania skarg i wniosków, omówioną we wcześniej części dokumentu. Wobec powyższego, błędną interpretację co do zakresu udzielonego pełnomocnictwa uznano za przyczynę wystąpienia nieprawidłowości polegającej na załatwieniu wniosku przez osobę niebędącą umocowaną do podejmowania takich działań, a więc z naruszeniem zasad reprezentacji.

Ponadto, czynności kontrolne wykazały, że skarga zarejestrowana pod poz. 3 z 2017 r. została wniesiona za pośrednictwem poczty elektronicznej (a więc w jednej z dopuszczonych przepisami prawa form), a w treści przedmiotowego pisma wnosząca nie podała adresu do korespondencji. Z przedstawionych w trakcie kontroli akt sprawy wynika jednak, że kontrolowany organ podjął się rozstrzygnięcia sprawy i wszczął postępowanie wyjaśniające, a pismo kończące postępowanie skargowe przesłano w formie odwzorowania cyfrowego na adres poczty elektronicznej skarżącej [dowód: akta kontroli str. 70-71]. Zgodnie zaś z art. 238 § 1 k.p.a., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać między innymi *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*. Ponadto, określone w art. 39 i 39¹ w związku z art. 46 § 3 k.p.a. zasady doręczania pism nie uznają za skuteczne doręczania pism w formie odwzorowania cyfrowego dokumentu wydanego w postaci tradycyjnej.

W wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż „*skarżąca potwierdziła w rozmowie telefonicznej z Sekretarzem Gminy, że będzie korespondowała z Urzędem poprzez adres e-mailowy i prześle swoje uwagi dotyczące GOPS-u. Sposób kontaktu ze skarżącą potwierdził także kierownik GOPS-u. Organ uznał, że wysłanie skanu odpowiedzi na adres mailowy to prawidłowa forma poinformowania skarżącej w tym przypadku*”.

Mając na uwadze wskazane wyżej regulacje prawne uznać należy, że organ błędnie uznał przesłanie odwzorowania cyfrowego pisma za prawidłową formę doręczenia

zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi. Tym samym cytowane wyjaśnienia uznano za przyczynę powstania opisanej nieprawidłowości.

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 załatwianych przez kontrolowany organ powyższy termin został zachowany [dowód: akta kontroli str. 34, 38-40, 47, 56, 60, 64, 65, 70, 72-76, 78, 90, 95]. Czynności kontrolne wykazały jednak, że w postępowaniu zarejestrowanym pod poz. 3 w 2016 r. kontrolowany organ nie dotrzymał ustawowego terminu na przekazanie skargi do organu właściwego w sprawie, co zgodnie z brzmieniem art. 231 k.p.a. powinno nastąpić *niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni* liczonych od daty wpływu skargi do organu. Jak wynika z akt postępowania, przedmiotowa skarga wpłynęła do Urzędu Miejskiego w Brzegu Dolnym w dniu 26 sierpnia 2016 r. Termin 7 dni upływał zatem 2 września 2016 r., zaś pismo przekazujące skargę do Rady Miejskiej w Brzegu Dolnym datowane jest na 15 września 2016 r.

[Dowód: akta kontroli str. 41, 46]

W wyjaśnieniach z dnia 10 maja wskazano, iż *„zdaniem organu przytoczony przepis wskazujący 7-dniowy termin przekazania sprawy jest terminem instrukcyjnym. Jak wskazano wyżej organ podjął działania mające na celu zebranie kompletu dokumentów w związku z trwającym sezonem urlopowym. Przekazanie akt sprawy nastąpiło niezwłocznie po uzyskaniu wyjaśnień kierownika GOPS-u”*.

Ustosunkowując się do powyższych wyjaśnień wskazać należy, że choć przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie przewidują bezskuteczności czynności podjętych po upływie ww. terminu, wszystkie organy administracji publicznej zgodnie z cytowanym wyżej art. 7 Konstytucji RP mają obowiązek działać na podstawie i w granicach prawa. Ustalony w ustawie termin jest więc dla organu wiążący, a jego przekroczenie stanowi naruszenie prawa. W kontekście omawianego postępowania podkreślić także należy, że przekroczenie ustawowego terminu było bezpośrednio związane z podjęciem – jak wykazano wyżej – bezpodstawnych działań wyjaśniających, opóźniających dokonanie przekazania skargi do organu właściwego w sprawie.

Wobec powyższego, cytowane wyjaśnienia uznano za przyczynę stwierdzonej nieprawidłowości w zakresie terminowości prowadzenia postępowań skargowo-wnioskowych.

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

1. Wyznaczyć godziny przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków zgodnie z regulacją art. 253 § 3 k.p.a.
2. Prowadzić rejestr skarg i wniosków oraz dokumentację z tego zakresu zgodnie z przepisem art. 254 k.p.a., w myśl którego *skargi i wnioski (...) oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków*.
3. 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*.
4. Wyznaczać organ właściwy do załatwienia skargi zgodnie z art. 229-236 k.p.a.

5. Przy przekazywaniu skargi do organu właściwego w sprawie, zawiadamiać o tym równocześnie skarżącego (zgodnie z dyspozycją art. 231 k.p.a.).
6. Podejmować postępowanie wyjaśniające w sprawie rozpatrzenia skarg i wniosków tylko w sytuacjach przewidzianych prawem.
7. W ramach rozpatrywania skarg i wniosków dokumentować faktyczne udzielenie zgody osoby, w interesie której wniesiono skargę, do występowania przez osobę składającą skargę w jej imieniu.
8. Dochować obowiązku zamieszczania w zawiadomieniu o załatwieniu skargi wszystkich elementów wskazanych w art. 238 § 1 k.p.a.
9. Przestrzegać zasady reprezentacji oraz zapewnić, by zawiadomienia o załatwieniu skarg i wniosków wydawane były przez odpowiednio umocowane do tego osoby.
10. Zapewnić zgodne z prawem doręczanie pism w ramach prowadzonych postępowań.
11. Dotrzymywać terminu określonego w art. 231 k.p.a., zgodnie z którym jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest do podjęcia odpowiednich czynności niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni.

Na podstawie art. 49 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej¹⁷, 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 25 lipca 2019 r.

WICEWOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/-/

Kamil Krzysztof Zieliński

¹⁷ Dz. U. Nr 185, poz. 1092, z późn. zm.