



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI
Aleksander Marek Skorupa

Wrocław, dnia 29 kwietnia 2013 r.

NK-KS.431.4.2013

Pan
Grzegorz Kosowski
Burmistrz Miasta i Gminy
Niemcza

Wystąpienie pokontrolne

W dniu 26 lutego 2013 r. w siedzibie Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy oraz w dniach od 27 lutego 2013 r. do 8 marca 2013 r. w siedzibie Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego, na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j.: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm. – obecnie t. j.: Dz. U. z 2013 r. poz. 267) zwanej dalej k.p.a. oraz imiennych upoważnień Wojewody o sygn. NK-KS.0030.24.2013 oraz NK-KS.0030.25.2013 z dnia 20 lutego 2013 r., zespół kontrolny w składzie: Magdalena Walczykowska, inspektor wojewódzki przewodnicząca zespołu kontrolnego oraz Magdalena Kowalczyk, inspektor wojewódzki – członek zespołu z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego, przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Urzędzie Miasta i Gminy w Niemczy z siedzibą Rynek 10, 58-230 Niemcza, której tematem było przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków przez Burmistrza Miasta i Gminy Niemcza. Okres objęty kontrolą dotyczył roku 2011, 2012 oraz 2013 do dnia kontroli.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o zatwierdzony w dniu 28 grudnia 2012 r. przez Wojewodę Dolnośląskiego plan kontroli na I półrocze 2013 r.

Kontrola została odnotowana w książce kontroli pod poz. 3 w 2013 r.

Kierownikiem jednostki kontrolowanej jest Pan Grzegorz Kosowski – Burmistrz Miasta i Gminy Niemcza.

Nadzór nad rzetelnym i terminowym załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy, zgodnie z § 16 ust. 3 pkt 1k Rozdziału V Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy, stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 11/VI/2013 Burmistrza Miasta i Gminy Niemcza z dnia 21 stycznia 2013 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy Niemcza – zwanego dalej Regulaminem Organizacyjnym Urzędu.

Podczas kontroli dokumenty udostępniała oraz informacji udzielała Pani pracująca na stanowisku referenta ds. techniczno – kancelaryjnych w Referacie Organizacyjnym i Spraw

Obywatelskich, która zgodnie z pkt 4 części II dotyczącej obowiązków szczegółowych podpisanego w dniu 1 lutego 2008 r. zakresu czynności odpowiedzialna jest za prowadzenie głównego rejestru skarg i wniosków, nadzór nad terminowym udzielaniem odpowiedzi oraz za sporządzanie sprawozdań.

[dowód: akta kontroli str. 8]

Ostatnia kontrola w przedmiotowym zakresie została przeprowadzona 6 marca 2008 r. Zaleceń pokontrolnych nie formułowano.

W rejestrze skarg i wniosków Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy zarejestrowano w 2011 r. wpływ 4 skarg, w 2012 r. 2 skarg, a w 2013 r. zarejestrowano 2 pozycje, z czego jedna dotyczyła cyt.: „zestawienia ilości skarg”. W rejestrze, w okresie objętym kontrolą nie zewidencjonowano wpływu żadnego wniosku. Kontroli poddano wszystkie skargi, zewidencjonowane w rejestrze w okresie objętym kontrolą.

Działalność Burmistrza Miasta i Gminy Niemcza w zakresie kontrolowanych zagadnień oceniam **negatywnie**.

Powyższą ocenę uzasadniam następująco:

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Niemczy został określony w Rozdziale IX zatytułowanym *Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania indywidualnych spraw obywateli* Regulaminu Organizacyjnego Urzędu. Przyjęta tam regulacja nie jest sprzeczna z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Zgodnie z § 26 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu *Kierownicy referatów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia, w ramach swoich możliwości czasowych. W myśl § 24 ust. 3 ww. Regulaminu Organizacyjnego Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu. Natomiast zgodnie z § 23 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw obywateli ponoszą kierownicy referatów oraz pracownicy zgodnie z ustalonym zakresem obowiązków. Ponadto prowadzenie spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków należy do Sekretariatu Burmistrza, w ramach biura obsługi klienta, o czym mowa w Zakresie działań komórek organizacyjnych i stanowisk w Urzędzie Miasta i Gminy w Niemczy, stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy. Jednocześnie zgodnie z pkt 4 części II dotyczącej obowiązków szczegółowych podpisanego w dniu 1 lutego 2008 r. zakresu czynności Pani pracującej na stanowisku referenta ds. techniczno – kancelaryjnych wynika, iż jest odpowiedzialna za prowadzenie głównego rejestru skarg i wniosków, nadzór nad terminowym udzielaniem odpowiedzi oraz za sporządzanie sprawozdań. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż wypełniono dyspozycję § 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 którą *przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.**

W trakcie kontroli ustalono, że o godzinach przyjmowania przez Burmistrza obywateli w sprawach skarg i wniosków informuje stosowna wywieszka w budynku Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy (oraz informacja zamieszczona na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy), co jest zgodne z dyspozycją art. 253 § 4 k.p.a., która wskazuje,

że informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych.

W toku kontroli stwierdzono, iż dokumentacja dotycząca rozpatrywanych i przekazywanych skarg przechowywana jest w sposób obrazujący przebieg czynności podjętych w związku z wpływającą skargą, tak więc w sposób ułatwiający kontrolę, co jest zgodne z dyspozycją art. 254 k.p.a. która wskazuje, iż *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.*

Kontroli poddano 7 zarejestrowanych spraw, z czego 6 zostało przekazanych na podstawie art. 231 k.p.a. do innego organu. Burmistrz Miasta i Gminy Niemcza prawidłowo przekazał do rozpatrzenia 3 z ww. skarg (poz. 2/2011, 4/2011, 2/2012) dotyczące działalności Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Niemczy oraz działalności ww. jednostki organizacyjnej, na podstawie art. 231 w zw. z art. 229 pkt 3 k.p.a. do Rady Miejskiej w Niemczy.

[dowód: akta kontroli str. 15-16, 20-22, 27-28]

W trakcie kontroli stwierdzono, że prawidłowo zakwalifikowano jako skargi w rozumieniu art. 227 k.p.a. 5 spośród wszystkich skontrolowanych spraw.

[dowód: akta kontroli str. 16, 18, 21-22, 28, 32-33]

W wyniku kontroli pozytywnie oceniono terminowość rozpatrywania i przekazywania skarg, gdyż w przypadku 5 spośród 6 spraw przekazywanych do innego organu zachowano termin wynikający z dyspozycji art. 231 k.p.a. zgodnie z którą *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.*

[dowód: akta kontroli str. 13-14, 15-16, 20-22, 25-26, 27-28]

W wyniku kontroli ustalono, iż w przypadku jedynej rozpatrywanej skargi (poz. 1/2013) Burmistrz dochował terminu określonego w art. 237 § 1 zgodnie z którym *organ (...) powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.*

[dowód: akta kontroli str. 30-33]

Niemniej jednak w trakcie kontroli stwierdzono następujące uchybienia i **nieprawidłowości**:

W trakcie kontroli ustalono, iż Burmistrz Miasta i Gminy Niemcza przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 13.00 do 15.00. Urząd Miasta i Gminy pracuje w poniedziałki, środy, czwartki i piątki od godz. 7.30 do godz. 15.30, natomiast we wtorki w godzinach od 8.30 do 16.30. W związku z powyższym należy wskazać, iż godziny przyjmowania interesantów w ww. sprawach nie są zgodnie z dyspozycją art. 253 § 3 k.p.a., która wskazuje, że *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. Z wyjaśnień Burmistrza wniesionych pismem z dnia 11 marca 2013 r. o sygn. OSO.1710.000001.2013 wynika, iż cyt.: „Burmistrz Miasta i Gminy Niemcza przyjmuje interesantów oprócz wyznaczonych godzin także w ciągu całego tygodnia pracy. Również po godzinach pracy, jeśli istnieje taka potrzeba, umawiane są indywidualne spotkania z mieszkańcami”. Przynajmniej powstania powyższej nieprawidłowości była błędna interpretacja przepisu.*

[dowód: akta kontroli str. 37]

Należy wskazać, iż art. 253 § 3 wprowadza obowiązek przyjmowania w sprawie skarg i wniosków w **ustalonym dniu po godzinach pracy**, tak więc opisane powyżej indywidualne spotkania wynikające z potrzeb mieszkańców nie wypełniają w całości obowiązku nałożonego dyspozycją ww. przepisu. Przy tym mając na uwadze wydłużony czas pracy Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy we wtorki należy wskazać, iż gdy dany urząd czynny jest w różnych godzinach (w przypadku Urzędu Miasta i Gminy w Niemczy gdy później zaczyna i kończy pracę we wtorki), przyjmowanie w sprawach skarg i wniosków w dniu wydłużonych godzin pracy stanowi wypełnienie dyspozycji przepisu art. 253 § 3 k.p.a.

W Urzędzie Miasta i Gminy w Niemczy, rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w systemie rocznym. Przedmiotowy rejestr posiada następujące rubryki: „Lp.”, „sprawa”, „od kogo (z podziałem na rubryki: nr wniosku i data)” oraz „uwagi”. W rejestrze nie są odnotowywane takie informacje jak data zakończenia sprawy i sposób jej załatwienia. Ponadto w rejestrze na rok 2013 pod poz. 2 zewidencjonowano „zestawienie ilości skarg” sporządzone dla Wojewody Dolnośląskiego, które nie podlega rejestracji w przedmiotowym rejestrze.

[dowód: akta kontroli str. 11, 23, 29]

W związku z powyższym należy stwierdzić, iż sposób prowadzenia rejestru nie ułatwia kontroli i nie obrazuje przebiegu postępowania skargowego, w szczególności terminowości załatwienia sprawy, tym samym nie jest zgodny z dyspozycją art. 254 k.p.a. która wskazuje, iż *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*. Przy tym w trakcie kontroli stwierdzono, iż pod rejestr skarg i wniosków dołączany jest spis spraw, który określa datę wszczęcia sprawy oraz datę jej załatwienia, niemniej jednak widniejąca tam ostateczna data załatwienia skargi nie pokrywa się z datą jej załatwienia wynikającą z udostępnionej dokumentacji. Ponadto w przedmiotowym spisie spraw sposób załatwienia skargi opisywany jest każdorazowo jako cyt.: „korespondencyjna”, co nie obrazuje faktycznie podjętych działań w sprawie.

[dowód: akta kontroli str. 12, 24]

W trakcie kontroli udzielono ustnego instruktażu w omówionym powyżej zakresie. Z wyjaśnień Burmistrza wniesionych pismem z dnia 11 marca 2013 r. o sygn. OSO.1710.000001.2013 wynika, iż cyt.: „Wzór rejestru skarg i wniosków został opracowany z chwilą wdrożenia w Urzędzie Miasta i Gminy Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000. W związku z zaprzestaniem kontynuacji polityki jakości rejestr ten zostanie poprawiony zgodnie z art. 254 k.p.a.”

[dowód: akta kontroli str. 37]

W trakcie trwania czynności kontrolnych ustalono, iż pisma zewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków jako skargi na działalność Przedsiębiorstwa Komunalnego sp. z o.o. dotyczące niewłaściwego zarządzania budynkiem (poz. 1/2011) oraz zamontowania domofonu bez zgody mieszkańca (poz. 1/2012) zostały przekazane na podstawie art. 231 k.p.a. do ww. Przedsiębiorstwa. Z przedstawionej dokumentacji wynika, że mieszkania których dotyczą pisma stanowią własność prywatną. W piśmie przekazującym pierwszą z wymienionych skarg nie wskazano przepisu na podstawie którego ustalono właściwość ww. Przedsiębiorstwa Komunalnego sp. z o.o. do rozpatrzenia skargi na swoją działalność, natomiast w piśmie przekazującym drugą z nich wskazano art. 229 pkt 3 k.p.a., który określa właściwość rady gminy (jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg) do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych.

[dowód: akta kontroli str. 13-14, 25-26]

Należy zauważyć, iż zgodnie z dyspozycją art. 184 ust. 3 ww. ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t. j.: Dz. U. z 2010 r. Nr 102, poz. 651 ze zm.) *prowadzenie działalności w zakresie zarządzania nieruchomościami jest możliwe, w przypadku gdy czynności z zakresu zarządzania nieruchomościami będą wykonywane przez zarządców nieruchomości. Zarządcą nieruchomości jest osoba fizyczna posiadająca licencję zawodową. W myśl art. 188 ust. 1 ww. ustawy zarządca nieruchomości niewypełniający określonych w ustawie obowiązków podlega odpowiedzialności zawodowej. Zgodnie z dyspozycją art. 194 ust. 1a ustawy o gospodarce nieruchomościami, postępowanie z tytułu odpowiedzialności zawodowej wszczyna minister właściwy do spraw budownictwa, lokalnego planowania i zagospodarowania przestrzennego oraz mieszkalnictwa. W związku z powyższym należy wskazać, iż na podstawie dyspozycji art. 231 w zw. z art. 233 k.p.a., zgodnie z którą 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, Burmistrz obowiązany był przekazać przedmiotowe skargi do ww. organu lub poinformować Skarżących o właściwości w sprawie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej. Jednocześnie należy wskazać, iż przekazywanie skarg do rozpatrzenia przez jednostkę, której działalności dotyczą zarzuty skarg, jest praktyką nieprawidłową.*

Przyczyną powstania opisanych powyżej nieprawidłowości była nieznajomość oraz błędna interpretacja przepisów. Dodatkowo z wyjaśnień Burmistrza wniesionych pismem z dnia 11 marca 2013 r. o sygn. OSO.1710.000001.2013 wynika, iż cyt.: „Skargi dotyczące niewłaściwego zarządzania budynkiem oraz zamontowania domofonu bez zgody mieszkańca zostały przekazane do Przedsiębiorstwa Komunalnego sp. z o.o. na podstawie umowy nr ZP/13/09 o zarządzaniu i administrowanie zasobem lokalowym Gminy Niemcza z 2 listopada 2009 r. w celu zajęcia stanowiska w przedmiotowych sprawach. W piśmie przekazującym skargę nr 1/2012 wskazano art. 229 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (...), który był wynikiem błędu pisarskiego”.

[dowód: akta kontroli str. 36]

W trakcie kontroli stwierdzono, że skarga zarejestrowane pod poz. 3/2011 na działalność Prezesa Uzdrowiska Przyrzeczyn sp. z o.o., która wpłynęła do Urzędu w dniu 16 maja 2011 r., została przesłana pismem z dnia 2 czerwca 2011 r. na podstawie art. 231 k.p.a. (bez wskazania przepisu w oparciu o który ustalono właściwość organu do rozpatrzenia sprawy), po upływie 7 dniowego terminu na przekazanie skargi wynikającego z dyspozycji art. 231 k.p.a., do Ministerstwa Skarbu Państwa - organu który nie był właściwy w sprawie przedmiotowej skargi.

[dowód: akta kontroli str. 17-19]

W myśl art. 17 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o lecznictwie uzdrowiskowym, uzdrowiskach i obszarach ochrony uzdrowiskowej oraz o gminach uzdrowiskowych (Dz. U. z 2005 r. Nr 167, poz. 1399 ze zm. – obowiązujący w czasie gdy skarga była przekazywana) *nadzór nad lecznictwem uzdrowiskowym sprawuje minister właściwy do spraw zdrowia i wojewoda (...) przy pomocy naczelnego lekarza uzdrowiska. Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy Naczelnny lekarz uzdrowiska (...) sprawuje nadzór nad jakością świadczeń opieki zdrowotnej udzielanych przez zakłady lecznictwa uzdrowiskowego. Z wyjaśnień Burmistrza wniesionych pismem z dnia 11 marca 2013 r. o sygn. OSO.1710.000001.2013 wynika, iż cyt.: „skarga (...) została przekazana do Ministerstwa Skarbu Państwa na podstawie Zarządzenia Nr 39 Ministra Skarbu Państwa z 5 października 2010 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Skarbu Państwa (Dz. Urz. MSP z 8 listopada 2010 r.), ponieważ pełniło ono nadzór właścicielski nad spółką Skarbu Państwa”.*

Należy wskazać, iż mając na uwadze hierarchię aktów prawnych przedmiotowa skarga powinna zostać przekazana do organu posiadającego kompetencje nadzorcze na podstawie przepisu rangi ustawowej. Przyczyną powstania przedmiotowych nieprawidłowości była nieznajomość oraz błędna interpretacja przepisów.

[dowód: akta kontroli str. 36]

Jednocześnie w toku kontroli ustalono, że przedmiotowa skarga wpłynęła w dniu 16 maja 2011 r., natomiast przekazana została pismem z dnia 2 czerwca 2011 r., w związku z powyższym należy stwierdzić, iż nie zachowano terminu na jej przekazanie wynikającego z art. 231 k.p.a. zgodnie z którym *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*. Burmistrz nie wskazał przyczyn powstania przedmiotowej nieprawidłowości, niemniej jednak uznać należy, że wynikła ona z nieprzestrzegania obowiązujących przepisów lub ich nieznajomości.

W toku trwania kontroli ustalono, że skarga na działalność Burmistrza Miasta i Gminy Niemcza (poz. 1/2013) w zakresie braku udzielenia odpowiedzi na pismo Skarżącej, wysłane w dniu 21 listopada 2012 r., dotyczące pytań na temat m.in.: podniesienia terenu gruntów pod budowę, muru oporowego, wykonania odwodnienia terenu, została rozpatrzona przez Burmistrza pomimo, iż zgodnie z dyspozycją art. 229 pkt 3 k.p.a. jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) jest rada gminy.

[dowód: akta kontroli str. 30-33]

Z wyjaśnień Burmistrza wniesionych pismem z dnia 11 marca 2013 r. o sygn. OSO.1710.000001.2013 wynika, iż cyt.: „skarga w zakresie braku udzielenia odpowiedzi (...) została potraktowana jako skarga na pracownika Urzędu i została rozpatrzona przez Burmistrza Miasta i Gminy.”

[dowód: akta kontroli str. 36]

Należy zauważyć, iż przedmiotowa skarga nie zawiera w swojej treści imiennie wskazanego pracownika, który byłby odpowiedzialny za nie udzielenie ww. odpowiedzi, jak również w skardze nie wskazano, iż zarzuty dotyczą bliżej nieokreślonych pracowników Urzędu. Skarżąca wskazuje natomiast, że pismo kierowane było do Burmistrza Miasta i Gminy Niemcza, co potwierdza załączona do skargi kopia przedmiotowego pisma. W związku z powyższym w opinii organu nadzoru nie było podstaw do zakwalifikowania skargi jako skargi na pracownika Urzędu, a właściwym organem do jej rozpatrzenia była Rada Miejska w Niemczy. Na podstawie powyższego należy zauważyć, iż Burmistrz nie wypełnił dyspozycji ww. art. 231 k.p.a., gdyż nie przekazał skargi w terminie 7 dni do rozpatrzenia właściwemu organowi oraz nie zastosował się do dyspozycji art. 223 § 1 k.p.a. zgodnie z którą *organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych - rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości*. Przyczyną powstania powyższych nieprawidłowości była błędna kwalifikacja skargi, która skutkowałą rozpatrzeniem skargi przez niewłaściwy organ.

Jednocześnie należy stwierdzić, iż zawiadomienie o sposobie załatwienia ww. skargi nie zawierało pouczenia o treści art. 239 k.p.a. Natomiast zgodnie z dyspozycją art. 238 § 1 ww. ustawy *zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać (...) pouczenie o treści art. 239*. Burmistrz nie wskazał przyczyn powstania przedmiotowej nieprawidłowości, niemniej jednak uznać należy, że wynikła ona z nieprzestrzegania obowiązujących przepisów lub ich nieznajomości.

W trakcie trwania czynności kontrolnych stwierdzono, że protokół ustnego przyjęcia skargi (dot. skargi zarejestrowanej pod poz. 1/2012) nie zawiera imienia, nazwiska, adresu oraz podpisu Skarżącego, tym samym jest niezgodny z dyspozycją § 6 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) w myśl której *w razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.*

[dowód: akta kontroli str. 25-26]

Z wyjaśnień Burmistrza wniesionych pismem z dnia 11 marca 2013 r. o sygn. OSO.1710.000001.2013 wynika, iż cyt.: „wzór protokołu (...) zaczął obowiązywać z chwilą wdrożenia w Urzędzie Miasta i Gminy Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000. W związku z zaprzestaniem kontynuacji polityki jakości zostanie on zmieniony”.

[dowód: akta kontroli str. 37]

Na podstawie ustaleń kontroli, w celu usunięcia nieprawidłowości i dalszego usprawnienia sposobu rozpatrywania skarg i wniosków należy:

1. Dostosować godziny przyjęć interesentów w sprawie skarg i wniosków do wymogów art. 253 § 3 k.p.a., tak aby przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia odbywały się po godzinach pracy.
2. Rejestrować skargi zgodnie z dyspozycją art. 254 k.p.a.
3. O sposobie załatwienia skargi zawiadamiać zgodnie z dyspozycją art. 238 § 1 k.p.a., pamiętając by zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi zawierało pouczenie o treści art. 239 ww. ustawy.
4. Przestrzegać właściwości organu do rozpatrzenia sprawy.
5. W sytuacji, gdy Burmistrz nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi, należy przekazać ją w myśl art. 231 k.p.a. niezwłocznie, nie później jednak niż **w terminie siedmiu dni, właściwemu organowi**, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
6. Protokół ustnego przyjęcia skargi sporządzać zgodnie z dyspozycją § 6 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Do dnia **31 maja 2013 r.** proszę poinformować mnie o wykonaniu zaleceń, wykorzystaniu wniosków, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/-/

Aleksander Marek Skorupa