



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 22 czerwca 2021 r.

NK-KSE.431.1.18.2021.AP

**Pan
Adam Hausman
Wójt Gminy Walim**

Wystąpienie pokontrolne

W dniach od 12 kwietnia 2021 r. do 14 maja 2021 r. na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego¹ oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego² zespół kontrolny w składzie: Anna Piekoszewska - inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu), Anna Weiman - inspektor wojewódzki (członek zespołu) z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Urzędzie Gminy Walim z siedzibą przy ul. Boczna 9, 58-320 Walim, której tematyka obejmowała organizację przyjmowania, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków, w okresie od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia kontroli.

Zgodnie z art. 47, w zw. z art. 46 ust. 1-3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r., poz. 224), w nawiązaniu do *Projektu wystąpienia pokontrolnego*, do którego nie wniesiono zastrzeżeń, przekazuję Panu *Wystąpienie pokontrolne*.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o zatwierdzony w dniu 21 grudnia 2020 r. przez Wojewodę Dolnośląskiego plan kontroli na I półrocze 2021 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., prawidłowości terminów przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz analizy przebiegu załatwiania skarg i wniosków.

¹ Dz.U. z 2021, poz. 735, dalej: k.p.a.

² Upoważnienia z dnia 1 kwietnia 2021 r., symbol: NK-KSE.0030.47.2021.AP, NK-KSE.0030.48.2021.AP

W okresie objętym kontrolą funkcję Wójta Gminy Walim sprawuje Pan Adam Hausman.

[dowód: akta kontroli str. 58, 147]

Stan faktyczny ustalono w oparciu o udostępnione w toku wykonywania czynności kontrolnych dokumenty oraz wyjaśnienia złożone przez Wójta Gminy Walim.

[dowód: akta kontroli str. 5-9, 31-113, 120-136, 137-139, 144-162]

Wykonywanie zadań w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oceniam pozytywnie z uchybieniami.

Powyższe oceny uzasadniam następująco.

Organizacja przyjmowania, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków.

Tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Walim, zgodnie ze złożonymi wyjaśnieniami reguluje Zarządzenia Wójta Gminy Walim Nr 278/2017 z dnia 28 grudnia 2017 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Walim Zarząd, zmienione Zarządzeniem Wójta Gminy Walim Nr 143/2020 z dnia 27 października 2020 r., w sprawie wprowadzenia zmiany do zarządzenia w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Walim. Normy zawarte w zarządzeniu odwołują się do regulacji prawa powszechnie obowiązującego. Zgodnie z regulacją § 22 pkt 15 Zarządzenia Wójta Gminy Walim Nr 278/2017 z dnia 28 grudnia 2017 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Walim, prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków należy do zadań referatu Organizacyjnego.

[dowód: akta kontroli str. 35-37, 38, 44]

Prowadzenie rejestru skarg i wniosków, nadawanie toku sprawom oraz nadzór nad terminowym ich załatwianiem, udzielaniem odpowiedzi, w okresie objętym kontrolą, powierzono pracownikom zajmującym stanowisko inspektora ds. organizacyjnych, gospodarki komunalnej i mieszkaniowej (zgodnie z zakresem obowiązków pracownika cz. II pkt 1 podpisanym w dniu 1 lipca 2019 r. oraz w dniu 26 marca 2010 r.). Wobec dokonanych w toku kontroli ustaleń stwierdzono, iż w organie kontrolowanym realizowana jest dyspozycja § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków³, zgodnie z którym *przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.*

[dowód: akta kontroli str. 56-57, 127-129]

Kontrola wykazała, iż Wójt Gminy Walim przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki od 12⁰⁰ do 16⁰⁰, a o godzinach przyjęć interesantów przez Burmistrza zawiadania stosowna wywieszka w siedzibie kontrolowanego organu. Ustalono, iż Urząd Gminy Walim czynny jest w poniedziałki, środy, czwartki w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰, w piątki w godzinach od 7³⁰ do 14⁰⁰, a we wtorki w godzinach od 7³⁰ do 17⁰⁰ (<http://bip.walim.pl/>). W świetle powyższego należy stwierdzić, iż przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisem art. 253 § 3 i 4 k.p.a.

³ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), dalej: Rozporządzenie w sprawie skargi i wniosków.

[dowód: akta kontroli str. 39, 55,]

Kontrolowany organ prowadzi odrębnie dla każdego roku kalendarzowego jeden rejestr skarg i wniosków w którym ewidencjonuje zarówno skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio oraz skargi i wnioski przekazywane zgodnie z właściwością, co jest niezgodne z Jednolitym rzeczowym wykazem akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki⁴. Organ kontrolowany, przy piśmie z dnia 21 kwietnia 2021 r. przedłożył dodatkowo prowadzony spis spraw dla klasy 1511 z 2019 r.

[dowód: akta kontroli str. 60 – 63, 131]

W JRWA ustawodawca sklasyfikował skargi i wnioski załatwianie bezpośrednio, w tym na jednostki podległe (w tym ich rejestry) w klasie 1510. Natomiast skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości w klasie 1511. Mając na uwadze, iż JRWA nakazuje odrębnie klasyfikować skargi załatwiane bezpośrednio i skargi przekazane do załatwienia według właściwości, należy stwierdzić, iż powinny być one ewidencjonowane odrębnie. Zgodnie z instrukcją kancelaryjną narzędziem do rejestrowania spraw w obrębie klasy z wykazu akt w roku kalendarzowym w danej komórce merytorycznej jest spis spraw.

W wyjaśnieniach z dnia 21 kwietnia 2021 r. wskazano cyt. „*Rejestr skarg i wniosków (...), prowadzony jest wspólnie dla symboli klasyfikacyjnych „1510” oraz „1511” w celu umożliwienia bieżącej kontroli nad przebiegiem i dokumentowaniem konkretnych spraw dotyczących wszystkich skarg i wniosków, w tym również przekazywanych do załatwienia według właściwości (pomimo braku ustawowego obowiązku jego prowadzenia). Prowadzenie rejestru w taki sposób zapewnia możliwość szybkiego dotarcia do wszystkich spraw dotyczących skarg i wniosków, ich zidentyfikowania, a także ustalenia przebiegu ich rozpatrywania*”.

[dowód: akta kontroli str. 122]

Kontrolujący nie kwestionują tego, że tak prowadzony rejestr może być pomocny w organizacji pracy. Niemniej jednak należy wskazać, iż taki sposób prowadzenia rejestru narusza przepisy prawa.

Wskazać należy, iż na organy, do których wpływają skargi/wnioski nałożono obowiązek prowadzenia rejestru skarg i wniosków, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Zatem zapisy rejestru skarg i wniosków powinny odzwierciedlać stan faktyczny, wynikający z prowadzonej dokumentacji skargowej/wnioskowej. Z zapisów rejestru powinno wynikać, kto i kiedy złożył skargę/wniosek, jaki jest jej przedmiot, oraz jak i kiedy została załatwiona. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w ustawowym terminie, z analizy rejestru powinno również wynikać, czy organ zawiadomił o przyczynach zwłoki, a w przypadku wyznaczenia nowego terminu na załatwienie skargi/wniosku, zapisy rejestru powinny wskazywać wyznaczony termin załatwienia skargi/wniosku.

⁴ Stanowiącym załącznik nr 2 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), dalej: JRWA;

Mając na uwadze ustalenia kontroli stwierdzono, iż prowadzone przez kontrolowanego rejestry odzwierciedlają rzeczywistą ilość rozpatrywanych i przekazywanych skarg i wniosków. W konsekwencji, sposób rejestracji skarg i wniosków ułatwia kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, do czego zobowiązuje przepis art. 254⁵ k.p.a. Rejestry są prowadzone czytelnie, rubryki są uzupełniane, odzwierciedlają przebieg prowadzonych postępowań skargowych.

[dowód: akta kontroli str. 60 - 63]

W toku kontroli stwierdzono, że w jednym przypadku (poz. 1.2019) zarejestrowano w rejestrze skarg i wniosków sprawę niewyczerpującą znamion skargi, o których mowa w art. 227⁶ k.p.a. Wyjaśnienia organu z dnia 21 kwietnia 2021 r. wskazują, iż pisma zostały zakwalifikowane jako cyt. „do wiadomości organu”, po dokonaniu rejestracji sprawy w rejestrze skarg i wniosków.

[dowód: akta kontroli str.121-122]

W tym miejscu wyjaśnić należy, iż ewidencji w rejestrze skarg i wniosków podlegają tylko skargi i wnioski, w których organ prowadzi postępowanie o którym mowa w Dziale VIII k.p.a. Pisma, które zostały omyłkowo zaewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków mogą być opatrzone adnotacją w rejestrze „błąd rejestracji lub anulowano tryb skargowo/wnioskowy”. Wobec powyższego stwierdzono uchybienie w zakresie prowadzenia rejestru skarg i wniosków, a przedmiotowa sprawa⁷ nie podlega ocenie w ramach niniejszej kontroli.

Skontrolowano akta skargowe wszystkich skarg, jakie w okresie objętym kontrolą zostały zarejestrowane w rejestrze skarg i wniosków. W wyniku kontroli ustalono, iż w okresie objętym kontrolą do organu kontrolowanego wpłynęły 3 skargi, z czego 2 skargi organ kontrolowany załatwił bezpośrednio (2020 r.: OR.1510.2.2020, 2021 r.: OR.1510.2.2021), a 1 skargę przekazał do załatwienia według właściwości (OR.1510.1.2019).

[dowód: akta kontroli str.104-114, 138-139, 84-102, 64-82 ,136]

Postępowania skargowo-wnioskowe:

Kontrola wykazała, iż organ co do zasady (z wyjątkiem sprawy poz. 1.2019) prawidłowo kwalifikuje wpływające do organu pisma jako skargi w rozumieniu art. 227 k.p.a., i prawidłowo ustala organ właściwy do ich rozpatrzenia. Wszystkie pisma poddane kontroli zostały podpisane przez Wójta Gminy Walim.

W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczania w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, elementów wynikających z art. 238 § 1 k.p.a., w myśl którego: *Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:*

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ poz.1.2019.

oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239. W wyniku kontroli stwierdzono, iż zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera wszystkie elementów określonych w przepisie art. 238 § 1 k.p.a.

[dowód: akta kontroli str.101-102, 113-114]

Terminowość w zakresie skarg i wniosków

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 we wszystkich sprawach (OR.1510.2.2020, OR.1510.2.2021), skarżących o sposobie załatwienia skargi zawiadomiono w terminie zgodnym z przepisem art. 237 § 1 k.p.a. Natomiast dyspozycja art. 231 § 1 k.p.a. wskazuje, 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. Ustalenia wskazują, iż skarga (OR.1511.1.2019) była przekazywana innym organom, celem załatwienia w terminie o jakim mowa w przepisie art. 231 § 1k.p.a.

[dowód: akta kontroli str. 64-66, 68-69, 72, 74, 77, 80, 82-96-97, 99, 111, 113-114, 132, 136, 132]

Wystąpienie pokontrolne sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach. Jeden egzemplarz przekazano Wójtowi Gminy Walim.

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

1. Prowadzić rejestr skarg i wniosków zgodnie z przepisem art. 254 k.p.a. oraz normami instrukcji kancelaryjnej.
2. W rejestrze skarg i wniosków zaprzestać rejestrowania spraw, które nie są skargami w rozumieniu art. 227 k.p.a.

Na podstawie art. 49 ustawy o kontroli w administracji rządowej wnoszę o poinformowanie o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia działań, w terminie do dnia 9 lipca 2021 r.

Z up. WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO
I WICEWOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Jarosław Kresa