



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI
NK-KSE.431.1.5.2022.MG

Wrocław, dnia 12 kwietnia 2022 r.

Pan
Julian Żygadło
Burmistrz Miasta i Gminy Kąty
Wrocławskie

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r., poz. 735 ze zm.) zwanej dalej k.p.a. oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z dnia 1 lutego 2022 r. oraz 8 marca 2022 r. (NK-KSE.0030.10.2022.MG, NK-KSE.0030.11.2022.MG, NK-KSE.0030.42.2022.AP), zespół kontrolujący w składzie: Magdalena Gil - inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu), Tomasz Szmich - starszy inspektor wojewódzki (członek zespołu) oraz Anna Piekoszewska - inspektor wojewódzki (członek zespołu), w dniach od 4 lutego 2022 r. do 10 marca 2022 r. przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Urzędzie Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie z siedzibą przy ul. Rynek 1, 55-080 Kąty Wrocławskie, której tematyka obejmowała organizację przyjmowania, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków, w okresie od 1 stycznia 2020 r. do dnia kontroli. 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.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o *plan kontroli na I półrocze 2022 r.*, zatwierdzony w dniu 23 grudnia 2021 r. przez Wojewodę Dolnośląskiego.

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*.

W okresie objętym kontrolą funkcję Burmistrza Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie pełnił Pan Łukasz Zbroszczyk¹. Obecnie funkcję tę pełni Pan Julian Żygadło, wybrany na tę funkcję w wyborach, które odbyły się 13 czerwca 2021 r.²

[dowód: akta kontroli str. 50-51, 53]

Stan faktyczny ustalono na podstawie udostępnionych w toku wykonywania czynności kontrolnych dokumentów oraz w oparciu o wyjaśnienia Burmistrza Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie z dnia 10 lutego 2022 r. oraz 2 marca 2022 r.

[dowód: akta kontroli str. 28, 93]

Wykonywanie zadań w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oceniam negatywnie.

Powyższą ocenę uzasadniam następująco.

¹ wybrany na tę funkcję w wyborach, które odbyły się 4 listopada 2018 r.

² Od 25 marca 2021 r. - p.o. Burmistrza do czasu objęcia przez nowo wybranego Burmistrza.

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w kontrolowanym organie, został określony w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie (dalej zwany: Regulamin Organizacyjny) stanowiącym Załącznik do Zarządzenia Nr 793/2021 Burmistrza Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie z dnia 30 czerwca 2021 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie. Zgodnie z § 26 ust. 4 i 5 Regulaminu Organizacyjnego „Skargi i wnioski rejestrowane są w rejestrach prowadzonym przez Wydział Obsługi Klienta (...). Po zarejestrowaniu skarga jest przekazywana właściwej komórce organizacyjnej w celu udzielenia wyjaśnień. Sekretarz Gminy koordynuje działania i przedstawia Burmistrzowi ostateczny projekt odpowiedzi”. Zgodnie z zakresem czynności z dnia 2 stycznia 2017 r. prowadzenie rejestru skarg i wniosków wpływających do Urzędu, należy do obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku Inspektora w Wydziale Obsługi Klienta. Ponadto ustalono, że zgodnie z § 17 ust. 7 Regulaminu Organizacyjnego do zakresu zadań Sekretarza Gminy należy „Nadzorowanie i monitorowanie sposobu załatwiania indywidualnych spraw klientów, w tym skarg i wniosków”.

[dowód: akta kontroli str. 29-30, 34, 38, 43-44]

W Załączniku Nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu zatytułowanym *Zakres działania komórek organizacyjnych Urzędu* wskazano, że do zadań realizowanych przez wszystkie komórki organizacyjne Urzędu należy m.in. „udzielanie wyjaśnień dotyczących wniosków i postulatów wyborców oraz skarg i petycji obywateli oraz przygotowywanie projektów odpowiedzi na wnioski i skargi klientów – analiza zasadności i podejmowanie działań zapobiegawczych i korygujących w zakresie złożonego wniosku lub skargi”.

[dowód: akta kontroli str. 40]

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 toku kontroli ustalono, iż Burmistrz Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdą środę w godz. 09:00-14:00. Zgodnie z informacją zamieszczoną w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie, godziny pracy Urzędu Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie są następujące: poniedziałek – wtorek: 7:30-15:30, środa: 7:30-17:00, czwartek: 7:30-15:30 oraz w piątek: 7:30-14:00. Jednocześnie w piśmie z dnia 10 lutego 2022 r. Burmistrz Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie wyjaśnił, że interesanci w sprawach skarg i wniosków w praktyce są przyjmowani „wg potrzeb mieszkańców, również po wskazanych godzinach”.

[dowód: akta kontroli str. 28, 45-48]

Powyższe świadczy o tym, iż Burmistrz Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie nie realizuje obowiązku wynikającego z art. 253 § 2 i 3 k.p.a., zgodnie z którym *Kierownicy organów wymienionych w § 1 lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu. 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.* Podany w złożonych wyjaśnieniach przez Burmistrza Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie argument dotyczący przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków stosownie do potrzeb mieszkańców,

także po wyznaczonych godzinach przyjęć nie zasługuje na uwzględnienie, ponieważ przepis art. 253 § 3 k.p.a. wprost wskazuje na obowiązek 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.

Zgodnie z dyspozycją art. 253 § 4 k.p.a. informacja o wyznaczonych dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie „*jest udostępniona na stronie internetowej Urzędu oraz na drzwiach wejściowych przy sekretariacie Burmistrza*”.

[dowód: akta kontroli str. 28, 45-48]

W toku czynności kontrolnych zespołowi kontrolującemu przekazano kopię prowadzonego w formie papierowej Rejestru skarg i wniosków z roku 2020 oraz 2021. Przedmiotowy rejestr został oznaczony symbolem klasyfikacyjnym 1510. Mając na uwadze, że kontrolowany organ nie przekazał kopii rejestru skarg i wniosków bądź spisu spraw skargowych (1511), zespół kontrolny pismem z dnia 24 lutego 2022 r. zwrócił się do kontrolowanego organu o wyjaśnienie, czy organ prowadzi ww. rejestr bądź spis spraw skargowych. Zgodnie z wyjaśnieniami z dnia 2 marca 2022 r. „*Organ prowadzi rejestr skarg i wniosków spraw z nr JRWA 1511. Jednakże w kontrolowanym okresie nie została zarejestrowana żadna sprawa*”.

[dowód: akta kontroli str. 54-56, 93]

Zgodnie z art. 254 k.p.a. jedną z funkcji prowadzonego przez kontrolowany organ rejestru jest ułatwienie kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków na podstawie zapisów samego rejestru, bez posiłkowania się dokumentacją każdej ze sprawy. Centralny rejestr skarg i wniosków (1510) kontrolowanego organu zawiera następujące rubryki: Lp., imię i nazwisko, adres petenta, przedmiot skarg, data wpływu, komu zlecono, termin załatwienia, sposób załatwienia oraz uwagi. W związku z powyższym stwierdzono, że ze względu na posiadane rubryki, przedmiotowy rejestr skarg i wniosków, co do zasady ułatwia kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg i wniosków. Jednakże analiza przedmiotowego rejestru wykazała uchybienia w zakresie prowadzenia rejestru skarg i wniosków przez kontrolowany organ. Poniżej wykaz stwierdzonych uchybień:

1. W rejestrze (poz.1/2021) w rubryce *Termin załatwienia* wpisano błędną datę wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi tj. 31.05.2021 r. Zgodnie z ustaleniami kontrolnymi, przesyłka pocztowa została nadana w dniu 7 czerwca 2021 r. Powyższe ustalenia potwierdza Tracking przesyłki widniejący na zwrotnym potwierdzeniu odbioru. Należy pamiętać, że datą załatwienia sprawy przez organ, jest data wysłania pisma zawiadamiającego o sposobie załatwienia skargi.

[dowód: akta kontroli str. 54-55, 70, 84, 94]

2. W rejestrze skarg i wniosków (1510) pod poz. Lp. 2 z 2021 r. odnotowano sprawę, która nie była prowadzona w trybie działu VIII k.p.a., co narusza dyspozycję wynikającą z JRWA w zakresie rejestrowania wyłącznie skarg i wniosków załatwianych przez organ bezpośrednio. Powyższe uznano więc za błąd rejestracji.

[dowód: akta kontroli str. 54-55, 62, 65-66]

W okresie objętym kontrolą tzn. od 1 stycznia 2020 r. do dnia kontroli, w centralnym rejestrze skarg i wniosków odnotowano 3 sprawy zakwalifikowane przez Burmistrza Miasta

i Gminy Kąty Wrocławskie jako skargi (1/ Lp. 1 z 2020 r. WOK 1510/1.1/2020; 2 / Lp. 1 z 2021 r. WOK 1510/1.1/2021; 3 / Lp. 2 z 2021 r. WOK 1510/1.2/2021). Czynności kontrolne wykazały, że jedna sprawa (Lp. 2 w rejestrze z 2021 r.) nie była prowadzona w trybie działu VIII k.p.a. W związku z powyższym, przedmiotowa sprawa nie podlegała ocenie w ramach niniejszej kontroli. W toku kontroli ocenie poddano więc 2 prowadzone przez Burmistrza Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie postępowania skargowe (Lp. 1 z 2020 r. oraz Lp. 1 z 2021 r.).

[dowód: akta kontroli str. 62, 65-66, 68-69,72-73]

Kontrola wykazała, iż organ prawidłowo zakwalifikował wpływające do organu pisma jako skargi³ w rozumieniu art. 227 k.p.a. W ramach prowadzonego postępowania kontrolnego, ocenie poddano prawidłowość i rzetelność zamieszczania w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi obligatoryjnych elementów wynikających z treści art. 238 § 1 k.p.a. W oparciu o akta skontrolowanych spraw ustalono, iż zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z dnia 31 maja 2021 r. (Lp. 1 z 2021 r. WOK 1510/1.1.2021) zawierało: oznaczenie organu od którego pochodzi, uzasadnienie oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Ponadto stwierdzono, iż przedmiotowe zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawiera: jednoznacznego wskazania sposobu załatwienia skargi, pouczenia o treści art. 239 k.p.a., co stanowi naruszenie art. 238 § 1 k.p.a.

[dowód: akta kontroli str. 68-69,72-73]

W wyjaśnieniach z dnia 2 marca 2022 r. organ kontrolowany wskazał, iż skarga została uznana „jako bezzasadna, wynika to z treści odpowiedzi do skarżącego”. Ponadto wskazano, że do skargi na pracownika - „nie mają zastosowania przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego w zakresie skarg i wniosków - art. 239 k.p.a.”

[dowód: akta kontroli str. 94]

Wyjaśnienia nie zostały uwzględnione. Wskazanie sposobu załatwienia skargi jest obligatoryjnym elementem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi. Należy podkreślić, iż skarga na pracownika mieści się w definicji skargi wskazanej w art. 227 k.p.a., zgodnie z którą 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.

Ustalenia kontroli wskazują, iż w jednym przypadku (Lp. 1 z 2020 r., WOK 1510/1.1.2020) kontrolowany nie zakończył w formie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, postępowania skargowego zainicjowanego skargą z dnia 20 grudnia 2020 r., co stanowi naruszenie art. 238 § 1 k.p.a. W przedmiotowej sprawie również skarżący nie został zawiadomiony o sposobie załatwienia skargi stosownie do art. 237 § 3 k.p.a., co stanowi nieprawidłowość.

[dowód: akta kontroli str. 75, 83]

W przekazanych aktach sprawy znajduje się notatka służbowa z dnia 29 stycznia 2021 r. wskazująca na podjęcie działań przez Gminę Kąty Wrocławskie, w przedmiocie skargi. Z notatki wynika również, iż w związku z działaniami, w których uczestniczył skarżący, odstąpiono od oficjalnej odpowiedzi na złożoną skargę. Powyższe potwierdza ustaloną nieprawidłowość. Z uwagi na sformalizowany charakter postępowania skargowego,

³ Lp. 1 z 2020 r. oraz Lp. 1 z 2021 r.

przepisy k.p.a. określają obowiązki organu, do którego wniesiono skargę, wskazując w jaki sposób postępowanie winno być zakończone.

[dowód: akta kontroli str. 75]

Terminowość w zakresie skarg i wniosków

Odnosząc się do terminowości załatwiania skarg i wniosków przez kontrolowany organ ustalono, że w jednym przypadku (Lp. 1 z 2021 r. WOK1510/1.1.2021) organ rozpatrzył oraz zawiadomił skarżącego o sposobie załatwienia skargi⁴, w terminie określonym w art. 237 § 1 k.p.a.

[dowód: akta kontroli, str. 72-84]

W jednym przypadku (L.p.1 z 2020 r. 1/ WOK 1510/1.1/2020) kontrolowany nie zawiadomił skarżącego o sposobie załatwienia skargi, co stanowi o beczynności organu. W przypadku sprawy zarejestrowanej pod poz. 2 w rejestrze z 2021 r. odstąpiono od oceny terminowości, bowiem rozpatrzenie ww. sprawy nie nastąpiło w trybie skargowym z Działu VIII k.p.a.


[dowód: akta kontroli, str. 68-70, 62, 75-83]

Wystąpienie pokontrolne sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach. Jeden egzemplarz przekazano Burmistrzowi Miasta i Gminy Kąty Wrocławskie.

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

1. Wyznaczyć godziny przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, tak aby spełniały wymagania określone w art. 253 § 3 k.p.a., zgodnie z którymi przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy.
2. Przestrzegać dyspozycji z art. 254 k.p.a. zgodnie z którym 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. Zgodnie z art. 238 § 1 k.p.a. dochować obowiązku zamieszczania w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi wskazania, w jaki sposób skarga została załatwiona, a w przypadku zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi również pouczenia o treści art. 239 k.p.a.
4. Zgodnie z dyspozycją art. 237 § 3 w zw. z art. 238 § 1 k.p.a. skarżącego informować o sposobie załatwienia skargi w formie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, w terminie wskazanym w art. 237 § 1 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 31 maja 2022 r.**

Z. up. WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO

Danuta Prydziewicz-Pierucka
ZASTĘPCA DYREKTORA WYDZIAŁU
Prawnego, Nadzoru i Kontroli

⁴ Data wpływu 14.05.2021 r., data nadania 07.06.2021 r.

