



**WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI**

Wrocław, dnia 12 sierpnia 2015 r.

NK-KS.431.1.23.2015.MI

**Pan  
Waldemar Tadeusz Kujawa  
Burmistrz Miasta Boguszowa-Gorc**

*Wystąpienie pokontrolne*

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.) oraz imiennych upoważnień: o sygn. NK-KS.0030.63.2015 i NK-KS.0030.64.2015 udzielonych przez Wojewodę Dolnośląskiego dnia 3 czerwca 2015 r. zespół kontrolny z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w składzie: Magdalena Iżykowska – inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu kontrolnego) oraz Magdalena Kremienowska – starszy inspektor wojewódzki z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przeprowadził w Urzędzie Miejskim w Boguszowie-Gorcach z siedzibą przy Placu Odrodzenia 1, 58-370 Boguszów-Gorce kontrolę problemową w trybie zwykłym w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organ wykonawczy jst. Kontrolą objęto okres od dnia 1 stycznia 2013 r. do dnia kontroli. Czynności kontrolne w siedzibie Urzędu przeprowadzono w dniach 22 czerwca 2015 r.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o plan kontroli na I półrocze 2015 r., zatwierdzony przez Wojewodę Dolnośląskiego w dniu 29 grudnia 2014 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.; zgodności terminów przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków; analizy przebiegu załatwiania skarg i wniosków.

Ostatnia kontrola w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w trybie k.p.a. i przepisów szczególnych została przeprowadzona w Urzędzie Miejskim w Boguszowie-Gorcach w dniu 10 września 2007 r. W wyniku przeprowadzenia kontroli nie stwierdzono uchybień/nieprawidłowości w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Kierownikiem kontrolowanej jednostki jest Pan Waldemar Tadeusz Kujawa wybrany na Burmistrza Miasta Boguszowa-Gorc w dniu 21 listopada 2010 r., a następnie w dniu 30 listopada 2014 r. (zaświadczenie z dnia 8 grudnia 2014 r.).

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

Powyższej oceny dokonano w oparciu o poniżej przedstawiony stan faktyczny i prawny, mając na uwadze również wyjaśnienia Pani Jolanty Malik – Kierownika Wydziału Organizacyjno-Prawnego złożone przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego pismem z dnia 10 lipca 2015 r., o sygnaturze WOP.1710.5.015 (data wpływu do Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego w dniu 13 lipca 2015 r.), stanowiące odpowiedź na pismo skierowane w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

[Dowód: akta kontroli str. 14-16]

Tryb przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Boguszowie-Gorcach został określony w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Boguszowie-Gorcach (nadany Zarządzeniem Nr 695/2013 Burmistrza Gminy Boguszowa-Gorc z dnia 1 marca 2013 r.). Stosownie do §33 ust. 1, 2 ww. Regulaminu, skargi i wnioski wpływające do Urzędu rejestrowane są niezwłocznie w centralnym rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym w Wydziale Organizacyjno-Prawnym. Osoba przyjmująca ustną skargę lub wniosek sporządza z tej czynności protokół i przekazuje go do rejestracji w rejestrze. Skargi lub wnioski, których rozpatrzenie nie leży w kompetencji Urzędu przekazywane są do rozpatrzenia zgodnie z właściwością (§33 ust. 11 ww. Regulaminu). Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek przed przedłożeniem do podpisu winien być zaparafowany przez kierownika rozpatrującego, Kierownika WOP potwierdzającego terminowość załatwiania, oraz zaakceptowany przez przełożonego nadzorującego wydział.

Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach (art. 253 §1 k.p.a.). Zgodnie z dyspozycją art. 253 §2 k.p.a.: 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 raz w tygodniu przyjęcia powinny odbywać w ustalonym dniu tygodnia po godzinach pracy (art. 253 §3 k.p.a.).

W czasie trwania czynności kontrolnych godziny pracy Urzędu zostały wyznaczone w poniedziałki, środy, czwartki od 7:30 do 15:30, wtorki od 7:30 do 17:00 oraz piątki od 7:30 do 14:00. W siedzibie organu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu zamieszczono informację o przyjmowaniu interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza Miasta Boguszowa-Gorc podczas dyżurów we wtorki w godzinach od 9:00 do 11:00 oraz 15:00 do 16:30. Stosownie do §12 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Boguszowie-Gorcach, Burmistrz lub Zastępca przyjmują mieszkańców w sprawach skarg, wniosków i interwencji w każdy wtorek w godzinach od 9:00 do 11:00 i od 15:00 do 16:30. Jednocześnie w wyjaśnieniach złożonych pismem z dnia 10 lipca 2015 r., będących odpowiedzią na pismo kontrolerów skierowane do organu w toku czynności kontrolnych wskazano, iż przyjmowanie mieszkańców Boguszowa-Gorc w sprawach skarg i wniosków we wtorki w godzinach od 9:00 do 11:00 oraz od 15:00 do 16:30 zostało tak zorganizowane, w tym zakresie godziny pracy urzędu, ażeby obywatele w sposób dla nich dogodny mogli korzystać z prawa do skargi.

W świetle powyższych ustaleń stwierdzono, iż na dzień kontroli, organizacja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków została ustalona zgodnie z dyspozycją art. 253 k.p.a., a dni i godziny przyjęć zostały ustalone tak, że zapewniają interesantom możliwość złożenia skargi lub wniosku po godzinach pracy Urzędu.

Ustalono, iż informacja o terminie dyżurów w zakresie przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu w siedzibie organu, stosownie do dyspozycji art. 253 §4 k.p.a.

[Dowód: akta kontroli str. 16]

Wobec dokonanych w toku kontroli ustaleń stwierdzono, iż w kontrolowanej jednostce realizowany jest przepis §3 ust. 1 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), zgodnie z którym przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonemu pracownikowi. Stosownie do §33 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Boguszowie-Gorcach, przeprowadzenie właściwego postępowania wyjaśniającego oraz terminowe przygotowanie odpowiedzi na skargę lub wniosek koordynuje i nadzoruje Kierownik Wydziału Organizacyjno-Prawnego. Zgodnie z pkt 7 szczegółowego zakresu obowiązków, do zadań Kierownika Wydziału Organizacyjno-Prawnego należy prowadzenie rejestru skarg i wniosków wpływających do Urzędu oraz nadzór nad terminowością ich realizacji (zakres czynności z dnia 21 czerwca 2013 r.).

Ustalono, iż w Urzędzie Miejskim w Boguszowie-Gorcach prowadzony jest rejestr skarg i wniosków (oznaczony symbolem klasyfikacyjnym 1510), w którym rejestrowane są skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio przez Burmistrza Miasta Boguszowa-Gorc, jak również przekazywane do załatwienia według właściwości do innych organów. Przedłożony do kontroli rejestr zawiera m.in. informacje dotyczące: imienia, nazwiska oraz adresu zamieszkania wnoszącego skargę, daty wpływu i przedmiotu skargi, sposobu jej załatwienia oraz terminu załatwienia. Kontrola wykazała, iż przedmiotowy rejestr skarg i wniosków prowadzony jest staranie, w sposób czytelny, umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, co jest zgodne z przepisem art. 254 k.p.a. Zgodnie z art. 254 k.p.a. 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.

Należy zauważyć, iż jednolity rzeczowy wykaz akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki, stanowiący 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. z 2011 r., Nr 14, poz. 67) w uwagach do hasła 1510 Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) wskazuje na obowiązek prowadzenia rejestru obejmującego wskazaną w hasle klasyfikacyjnym kategorię pism. Przepisy ww. instrukcji kancelaryjnej weszły w życie z dniem 20 stycznia 2011 r., z mocą wsteczną od 1 stycznia 2011 r.

Na podstawie wpisów w rejestrze skarg i wniosków ustalono, iż w okresie objętym kontrolą, tj. od 1 stycznia 2013 r. do dnia kontroli, w rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano pięć skarg w 2013 r., trzy skargi i jeden wniosek w rozumieniu art. 241 k.p.a. w 2014 r. oraz jedną skargę w 2015 r. Spośród wszystkich zarejestrowanych spraw, cztery skargi (skarga zarejestrowana pod poz. 1/2013, 3/2013, 2/2014, 3/2014) oraz jeden wniosek (poz. 4/2014 w rejestrze) przekazano zgodnie z właściwością, co odzwierciedlają zapisy rejestru skarg i wniosków. Kontroli poddano wszystkie skargi i jeden wniosek, które wpłynęły do kontrolowanego organu w okresie objętym kontrolą, zewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków. W oparciu o akta skontrolowanych postępowań stwierdzono, iż wszystkie

sprawy zostały prawidłowo zakwalifikowane jako skargi bądź wnioski w rozumieniu działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

W zakresie terminowości załatwiania skarg i wniosków przez Burmistrza Miasta Boguszowa-Gorc w oparciu o skontrolowane skargi stwierdzono, iż we wszystkich przypadkach zostały one załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca do czego obliguje art. 237 §1 k.p.a. Ponadto ustalono, że skargi do których rozpatrzenia nie był właściwy kontrolowany organ, były przekazywane do organu właściwego nie później niż w terminie siedmiu dni zgodnie z dyspozycją art. 231 k.p.a.

[Dowód: akta kontroli str. 17-19]

**W wyniku analizy dokumentacji skargowej stwierdzono następujące nieprawidłowości i uchybienia:**

W oparciu o akta skontrolowanych spraw ustalono, iż wszystkie skargi, które wpłynęły do kontrolowanego organu w okresie objętym kontrolą zostały załatwione, a do skarżącego wysyłano zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zgodnie z art. 237 §3 k.p.a. W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczania w treści zawiadomień o sposobie załatwienia skargi, obligatoryjnych elementów wynikających z art. 238 § 1 k.p.a. Zgodnie ww. powołanym przepisem: 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 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 oparciu o dokumentację skontrolowanych skarg ustalono, iż w większości spraw zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawierało elementy określone w przytoczonym przepisie. Niemniej jednak w przypadku skarg zarejestrowanych pod poz. 4/2013, 5/2013 oraz 1/2015 wystosowane przez organ zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi, nie zawierało pouczenia o art. 239 k.p.a., do czego zobowiązuje dyspozycja art. 238 §1 k.p.a., w brzmieniu obowiązującym od dnia 17 czerwca 2010 r. (tj. dnia wejścia w życie ustawy z dnia 12 lutego 2010 r. o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 40, poz. 230), wprowadzającej ww. zmianę przepisu art. 238 k.p.a.). Stosownie do art. 238 §1 k.p.a.: Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać (...) pouczenie o treści art. 239 k.p.a. Z dniem 11 kwietnia 2011 r. brzmienie art. 239 k.p.a. uległo zmianie. Obecnie w wyniku wejścia w życie art. 1 pkt 26 ustawy z dnia 3 grudnia 2010 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego oraz ustawy – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2011 r., Nr 6, poz. 18) art. 239 k.p.a. otrzymał następujące brzmienie: „w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego”. Podkreślenia wymaga, iż zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi ma sformalizowany charakter i musi zawierać treści określone przez ustawodawcę. Elementy formalne zawiadomienia wyszczególnione zostały w art. 238 §1 k.p.a., natomiast zgodnie ze zdaniem drugim ww. przepisu zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 k.p.a. Jednocześnie zaznaczenia wymaga, iż brzmienie przepisu art. 238 k.p.a. wskazuje, iż wszystkie składniki zawiadomienia powinny się w nim znaleźć obowiązkowo.

W powyższym zakresie w wyjaśnieniach z dnia 10 lipca 2015 r., sygn. WOP.1710.5.015 jako przyczynę ww. zaniechania wskazano, iż cyt.: *Przyczyną niezastosowania się do dyspozycji art. 238 §1 k.p.a. tj. braku w zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi pouczenia o treści art. 239 k.p.a. w postępowaniach skargowych zarejestrowanych pod poz. 4/2013, 5/2013 oraz 1/2015 było niedopatrzenie ze strony pracownika merytorycznego rozpatrującego skargę.*

W zakresie postępowania skargowego zakończonego skierowaniem do skarżących zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi z dnia 29 stycznia 2015 r. (WOP.1510.1.2015) ustalono, iż ww. zawiadomienie zostało podpisane przez Komendanta Straży Miejskiej w Boguszowie-Gorcach, działającego z upoważnienia Burmistrza Miasta Boguszowa-Gorc, pomimo braku pisemnego umocowania do działania w imieniu organu. Należy podkreślić, iż w wyjaśnieniach z dnia 10 lipca 2015 r. (sygn. pisma WOP.1710.5.015) wskazano, iż cyt.: *Komendant Straży Miejskiej w Boguszowie-Gorcach podpisując zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z dnia 29 stycznia 2015 r. (WOP.1510.1.2015) działał na podstawie ustnego upoważnienia Burmistrza Miasta.*

Stosownie do art. 238 §1 k.p.a.: Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać m.in. podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Przy czym zgodnie z dyspozycją art. 268a k.p.a. Organ administracji publicznej może upoważniać, w formie pisemnej, pracowników obsługujących ten organ do załatwiania spraw w jego imieniu w ustalonym zakresie, a w szczególności do wydawania decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń. Organ może zatem upoważniać pracowników kierowanej jednostki organizacyjnej do załatwiania spraw w jego imieniu, w tym do wydawania decyzji, postanowień i zaświadczeń. Upoważnienie takie winno mieć formę pisemną z określeniem daty, do której obowiązuje. Wywiera ono ten skutek, że zmienia się osoba wykonująca kompetencję organu w prawnych formach, ale upoważniony pracownik nie staje się przez to organem administracyjnym - nosicielem kompetencji (por. postanowienie NSA z dnia 30 września 2010 r., I OZ 722/10, LEX nr 741977)

W świetle powołanych przepisów należy uznać, iż załatwienie sprawy przez Komendanta Straży Miejskiej, tj. zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wymagało pisemnego upoważnienia do działania organu.

[Dowód: akta kontroli str. 14-16]

Mając na uwadze ustalenia dokonane w wyniku kontroli należy podjąć następujące działania celem wyeliminowania wskazanych w niniejszym wystąpieniu pokontrolnym nieprawidłowości oraz uchybień w wykonywaniu zadania z zakresu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków:

1. W zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi zawierać pouczenie o treści art. 239 k.p.a., zgodnie z dyspozycją art. 238 §1 k.p.a.
2. Upoważniając osobę do załatwienia skargi umocowanie do działania w imieniu organu udzielić w formie pisemnej.

W terminie do dnia 31 sierpnia 2015 r., proszę o udzielenie informacji dotyczącej sposobu wykonania zaleceń, wykorzystania wniosków z kontroli lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/ - /

Tomasz Smolarz

