



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 31 maja 2016 r.

NK-KS.431.1.12.2016.MGS

Pan
Roman Potocki
Starosta Powiatu Wrocławskiego

Wystąpienie pokontrolne

W dniach od 7 do 29 kwietnia 2016 r. na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 23 ze zm.) oraz imiennych upoważnień Wojewody Dolnośląskiego z dnia 31 marca 2016 r. o sygn. NK-KS.0030.35.2016.MGS oraz NK-KS.0030.37.2016.MGS zespół kontrolny w składzie: Monika Grzywalska – Świątek – starszy inspektor wojewódzki (przewodnicząca zespołu), Magdalena Kremienowska – starszy inspektor wojewódzki (członek zespołu) z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przeprowadził kontrolę problemową w trybie zwykłym w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu z siedzibą przy ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław, której tematyka obejmowała przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2013 r. do dnia kontroli. Czynności kontrolne w siedzibie kontrolowanego organu przeprowadzono w dniach od 7 do 12 kwietnia 2016 r. Kontrola została odnotowana w książce kontroli pod poz. 3 w 2016 r.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o zatwierdzony w dniu 23 grudnia 2015 r. przez Wojewodę Dolnośląskiego plan kontroli na I półrocze 2016 r.

Starostą Powiatu Wrocławskiego jest Pan Roman Potocki (uchwała Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 15 listopada 2013 r. nr XX/173/13 oraz z dnia 10 grudnia 2014 r. nr II/5/14 w sprawie wyboru Starosty Powiatu Wrocławskiego). W okresie objętym kontrolą Starostą Powiatu Wrocławskiego był ponadto Pan Andrzej Szawan (od 10 grudnia 2010 r. do 15 listopada 2013 r. wybrany uchwałą Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 10 grudnia 2010 r. nr III/5/10).

Podczas kontroli dokumenty udostępniały oraz udzielały informacji: Pani Beata Pierzchała – Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego oraz Pani Patrycja Wojnar-Mularska – inspektor w Wydziale Organizacyjno-Prawnym.

Ostatnia kontrola w przedmiotowym zakresie została przeprowadzona w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu przez kontrolerów z Wydziału Nadzoru i Kontroli Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w październiku 2008 r. W wyniku

przeprowadzenia kontroli do Starosty skierowano w styczniu 2009 r. wystąpienie pokontrolne nr NK.III.7.0931/10/08 zawierające 8 zaleceń pokontrolnych: dostosować godziny przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków do wymogu nakreślonego przez przepis art. 253 § 3 kpa.; w rejestrze skarg i wniosków wpisywać datę załatwienia sprawy oraz odnotować, czy skargę (wniosek) uznano za zasadną bądź bezzasadną; wydzielić dokumentację dotyczącą poszczególnych skarg i wniosków w celu ułatwienia kontroli przebiegu i terminów ich załatwienia oraz odpowiednio ją oznaczyć; przestrzegać terminu określonego w art. 237 § 1 kpa. na załatwienie skargi; przestrzegać terminu 7 dni na przekazanie skargi wg właściwości lub wskazanie skarżącemu właściwego organu (art. 231 kpa.); bezwzględnie przestrzegać zasady pisemności określonej w art. 14 kpa. oraz przestrzegać przepisu art. 238 kpa. określającego elementy zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi; nie ewidencjonować w centralnym rejestrze skarg (wniosków) spraw przesłanych do wiadomości organu; ewidencjonować w centralnym rejestrze skarg i wniosków wszystkie skargi (wnioski), które znajdują się we właściwości rzeczowej Zarządu Powiatu.

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

Powyższą ocenę uzasadniam następująco.

Tryb rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu określono w Rozdziale 7 zatytułowanym: *Organizacja przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków* Regulaminu Organizacyjnego będącego załącznikiem do uchwały nr XXII/202/13 Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 23 grudnia 2013 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego we Wrocławiu.

Prowadzenie spraw z zakresu postępowań skargowo-wnioskowych, w tym prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków Starostwa Powiatowego powierzono Pani Patrycji Wojnar-Mularskiej – inspektorowi w Wydziale Organizacyjno-Prawnym (pkt 6 zadań szczegółowych zawartych w zakresie czynności, uprawnień i odpowiedzialności pracownika). Natomiast nadzór nad prowadzeniem spraw z zakresu postępowań skargowo-wnioskowych oraz prowadzeniem centralnego rejestru skarg i wniosków należy do Dyrektora Wydziału Organizacyjno-Prawnego - Pani Beaty Pierzchały (ust. 1 pkt 2 zadań szczegółowych zawartych w zakresie czynności, uprawnień i odpowiedzialności dyrektora).

Wobec dokonanych w toku kontroli ustaleń stwierdzono, iż w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu realizowana jest dyspozycja § 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 którym przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

W dniu rozpoczęcia kontroli dostosowano godziny przyjmowania obywateli w sprawie skarg i wniosków do wymogów art. 253 § 3 k.p.a., w myśl którego *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*. Godziny pracy Starostwa Powiatowego we Wrocławiu wyznaczono: od poniedziałku do piątku od godz. 7.45 do godz. 15.45 natomiast godziny przyjmowania obywateli w sprawie skarg i wniosków określono w następujący sposób: *Interesanci przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez Starostę, Wicestarostę, Sekretarza i Skarbnika oraz dyrektorów wydziałów –*

codziennie w godzinach pracy, a dodatkowo w środę od godz. 7.45 do 16.00 przez Dyrektora Wydziału Organizacyjno-Prawnego.

Kontrola wykazała, iż na widocznym miejscu w siedzibie organu znajduje się informacja o dniach i godzinach przyjęć mieszkańców w sprawach skarg i wniosków, realizowany jest więc obowiązek wynikający z art. 253 § 4 k.p.a.

W toku kontroli stwierdzono, iż Starostwo Powiatowe we Wrocławiu prowadzi oddzielny rejestr skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz oddzielny rejestr skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości. W okresie objętym kontrolą w rejestrze skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio zewidencjonowano łącznie 22 skargi oraz 8 wniosków (w 2013 r. 8 skarg oraz 3 wnioski, w 2014 r. 8 skarg oraz 1 wniosek, w 2015 r. 5 skarg oraz 3 wnioski, w 2016 r. 1 skarga oraz 1 wniosek). Natomiast w rejestrze skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości zewidencjonowano łącznie 13 skarg oraz 3 wnioski (w 2013 r. 3 skargi, żadnego wniosku, w 2014 r. 6 skarg oraz 1 wniosek, w 2015 r. 2 skargi oraz 2 wnioski, w 2016 r. 2 skargi, żadnego wniosku) [dowód: akta kontroli str. 3-14].

Kontrola wykazała, iż skargi i wnioski oraz dokumenty z nimi związane były oznaczane i rejestrowane w Starostwie w klasie spraw 1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio oraz w klasie spraw 1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości. Ustalono ponadto, iż akta skontrolowanych postępowań skargowych odzwierciedlają przebieg ich załatwiania i rozstrzygania.

Kontrola wykazała, iż rejestry skarg i wniosków były prowadzone czytelnie, rubryki rejestrów były na bieżąco uzupełniane. Powyższe umożliwiło kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków, zgodnie z dyspozycją art. 254 k.p.a. Niemniej jednak w toku kontroli stwierdzono następujące uchybienia w zakresie ewidencjonowania spraw w powyższych rejestrach. Kontrola wykazała, iż w 5 przypadkach w rejestrze skarg i wniosków zewidencjonowano sprawy, które nie podlegały rejestracji w powyższym rejestrze. Zauważyć należy, iż ewidencji w rejestrze skarg i wniosków podlegają skargi i wnioski, o których mowa w Dziale VIII kodeksu postępowania administracyjnego. W toku kontroli stwierdzono, iż w rejestrze skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio zarejestrowano 3 wnioski o wyłączenie pracownika od udziału w prowadzonym postępowaniu administracyjnym (poz. 3/2013, poz. 4/2014, poz. 1/2016 r.), które to wnioski załatwione zostały w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego, w trybie określonym w art. 24 k.p.a. [dowód: akta kontroli str. 29-34] Natomiast w rejestrze skarg i wniosków przekazanych wg właściwości pod poz. 1/2015 zewidencjonowano wniosek o udostępnienie danych z: ewidencji ludności, zbioru PESEL, ewidencji wydanych i unieważnionych dowodów osobistych, którego tryb załatwienia regulowały przepisy obowiązującej wówczas ustawy z dnia 10 kwietnia 1974 r. o ewidencji ludności i dowodach osobistych (t. j. Dz. U. z 2010 r. Nr 167, poz. 1131 ze zm.) [dowód: akta kontroli str. 35-37]. W złożonym pismem z dnia 21 kwietnia 2016 r. nr SP-ORP.1710.3.2016 wyjaśnieniach zwanych w dalszej części dokumentu wyjaśnieniami z dnia 21 kwietnia 2016 r. [dowód: akta kontroli str. 37-78] Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego Pani Beata Pierzchała wskazała, iż powyższe sprawy cyt.: „(...) zostały omyłkowo zarejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków, jednak błąd ten ma charakter techniczny i nie wpływa w żadnym stopniu na jakość, tryb oraz rzetelność ich załatwienia. W przyszłości takie wnioski nie będą już ewidencjonowane w rejestrze”. Kontrola wykazała ponadto, iż pod poz. 5/2015 w rejestrze skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio zewidencjonowano pismo, w którym zwrócono się do Starostwa o pośredniczenie w przekazaniu sprawy do właściwych jednostek, a Starostwo Powiatowe we Wrocławiu nie było adresatem sformułowanego

w piśmie wniosku [dowód: akta kontroli str. 79-83]. W wyjaśnieniach z dnia 21 kwietnia 2016 r. poinformowano, iż cyt.: „(...) sprawa załatwiana była w czasie kiedy pracownik zajmujący się rejestrem przebywał na urlopie i zastępował go inny pracownik Wydziału Organizacyjno-Prawnego, który błędnie zakwalifikował ją do rejestru”. Złożone wyjaśnienia uznano za przyczynę stwierdzonych uchybień.

W toku kontroli stwierdzono ponadto 2 przypadki niezgodności informacji zawartych w rejestrze skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio z dokumentacją postępowań skargowo-wnioskowych. W przypadku skargi nr SP-ORP.1510.7.2013 w rejestrze odnotowano, iż została uznana za bezzasadną, a z akt sprawy wynika, iż pracownika, którego skarga dotyczyła zobowiązano do precyzyjnej, rzetelnej i fachowej informacji z zakresu zarządzania ruchem na drogach powiatowych [dowód: akta kontroli str. 84-85]. Natomiast w przypadku sprawy nr SP-ORP.1510.11.2013 [dowód: akta kontroli str. 86-87] stwierdzono, iż w rejestrze ww. sprawę zarejestrowano jako wniosek, mimo iż z akt sprawy i złożonych pismem z dnia 21 kwietnia 2016 r. wyjaśnień wynika, iż sprawę zakwalifikowano jako skargę. Opisane niezgodności zostały przez Starostwo skorygowane co potwierdza załączony do wyjaśnień z dnia 21 kwietnia 2016 r. wydruk z rejestru skarg i wniosków (1510).

Na podstawie udostępnionych rejestrów skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz rejestrów skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości dokonano doboru próby, w wyniku której kontrolą objęto: wszystkie załatwione wnioski, co drugi wniosek przekazany do załatwienia według właściwości, co trzecią załatwioną skargę, co czwartą skargę przekazaną do załatwienia według właściwości.

Skontrolowano łącznie 21 spraw z tego:

- 16 spraw załatwionych przez organ, w tym 8 skarg oraz 8 wniosków, zewidencjonowanych w rejestrach skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio (rejestr z 2013 r. poz.: 1, 3, 5, 6, 9, 10; rejestr z 2014 r. poz.: 2, 4, 6, 9, rejestr z 2015 r. poz.: 1, 3, 5, 6, rejestr z 2016 r. poz.: 1,2)
- 5 spraw, w których organ uznał się za niewłaściwy i przekazał sprawę do rozpatrzenia innym organom (rejestr skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości z 2013 r. poz.: 1; z 2014 r. poz.: 2, 3; z 2015 r. poz.: 1, 3).

Kontrola wykazała, iż Starostwo Powiatowe we Wrocławiu prawidłowo ustalało właściwość organu do załatwienia sprawy, nie stwierdzono również nieprawidłowości przy kwalifikacji spraw.

W oparciu o sprawy objęte kontrolą ustalono, iż wszystkie skargi i wnioski, do których załatwienia właściwy był kontrolowany organ zostały załatwione, a do skarżących/wnioskodawców wysyłano zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a. bądź art. 244 § 2 k.p.a.

W toku kontroli zweryfikowano prawidłowość i rzetelność zamieszczania w treści zawiadomień o sposobie załatwienia skargi/wniosku, obligatoryjnych elementów wynikających z 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 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 skontrolowane sprawy ustalono, iż zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku zawierały elementy określone w przytoczonym przepisie, z wyjątkiem 7 przypadków (sprawy

nr: SP-ORP.1510.2.2016, SP-ORP.1510.6.2015, SP-ORP.1510.2.2014, SP-ORP.1510.6.2014, SP-ORP.1510.9.2014, SP-ORP.1510.3.2013, SP-ORP.1510.12.2013) gdzie mimo, że organ uznał bezzasadność zarzutów skargi, zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi nie zawierało pouczenia o treści art. 239 k.p.a., do czego obliguje dyspozycja art. 238 § 1 k.p.a. [dowód: akta kontroli str. 88-91]. W wyjaśnieniach z dnia 21 kwietnia 2016 r. poinformowano, iż cyt.: „(...) *Jest to niedopatrzanie ze strony pracownika zajmującego się przygotowaniem projektów zawiadomień i został on odpowiednio pouczony o obowiązku umieszczenia takiego pouczenia w ich treści*”. Powyższe wyjaśnienia zostały uznane jako przyczyna stwierdzonej nieprawidłowości.

Kontrola wykazała, iż zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku i pisma przekazujące skargę/wniosek do organu właściwego do rozpatrzenia sprawy podpisywane były przez Starostę Powiatu bądź przez Sekretarza Powiatu, któremu powierzono rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w sprawach objętych zakresem działania nadzorowanych wydziałów i jednostek organizacyjnych Powiatu (§ 21 pkt 2 uchwały nr XXII/202/13 Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 23 grudnia 2013 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego we Wrocławiu) lub przez dyrektorów wydziałów, którym powierzono rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w sprawach dotyczących działalności podległych pracowników (§ 21 pkt 3 uchwały nr XXII/202/13 Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 23 grudnia 2013 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego we Wrocławiu).

W odniesieniu do 5 skontrolowanych spraw, w których Starostwo Powiatowe we Wrocławiu uznało się za niewłaściwe i przekazało sprawę do rozpatrzenia innym organom ustalono, iż właściwość organu, do którego przekazano skargę została ustalona prawidłowo. W toku kontroli ustalono, iż każdorazowo Starostwo przekazując sprawę do rozpatrzenia według właściwości innemu organowi zawiadamiało skarżącego/wnioskodawcę o przekazaniu sprawy, realizując obowiązek wynikający z art. 231 bądź 243 k.p.a.

W oparciu o skontrolowane sprawy stwierdzono, iż wszystkie skargi i wnioski, do których załatwienia właściwe było Starostwo Powiatowe we Wrocławiu zostały załatwione w terminie określonym w art. 237 § 1 k.p.a. tj. bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

W odniesieniu do terminowości załatwiania spraw, które Starostwo Powiatowe we Wrocławiu przekazało do rozpatrzenia właściwemu organowi, stwierdzono że większość spraw została załatwiona terminowo, niemniej jednak w 1 przypadku (sprawa nr SP-ORP.1511.2.2014) skarga została przekazana po upływie 7 dni, co jest niezgodne z art. 231 k.p.a. [dowód: akta kontroli str. 92-96]. Kontrola wykazała, iż pismo wpłynęło do Starostwa w dniu 3 kwietnia 2014r., a jego przekazanie do organu właściwego nastąpiło pismem z dnia 16 kwietnia 2014r., a więc po upływie 13 dni od daty wpływu. W wyjaśnieniach z dnia 21 kwietnia 2016 r. wskazano, iż cyt.: „(...) *7-dniowy termin na przekazanie skargi, określony w art. 231 k.p.a. nie został dochowany z powodu zaistniałych trudności w ustaleniu organu właściwego do jej rozpatrzenia. Uchybienie to miało charakter incydentalny i nie zostało powtórzone w żadnym kolejnym przypadku przekazania skargi lub wniosku do załatwienia innemu organowi*”. Powyższe wyjaśnienia uznano za przyczynę stwierdzonej nieprawidłowości.

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

- 1) W zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi pouczać skarżącego o treści art. 239 k.p.a. zgodnie z dyspozycją art. 238 § 1 zdanie drugie k.p.a.;
- 2) W przypadku stwierdzenia braku właściwości do rozpatrzenia skargi przekazywać ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, do organu właściwego, zgodnie z dyspozycją art. 231 k.p.a.;
- 3) Zapewnić spójność zapisów rejestru skarg i wniosków z aktami postępowań skargowo-wnioskowych. Zaprześcić ewidencjonowanie w rejestrze skarg i wniosków spraw nie będących wnioskami, o których mowa w art. 241 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 17 czerwca 2016 r.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

/ - /

Paweł Hreniak