

C. S. 0977/2/08

P r o t o k ó ł z kontroli problemowej

1. Jednostka kontrolowana: **Urząd Miejski w Zdzieszowicach**
ul. Bolesława Chrobrego 34
47-330 ZDZIESZOWICE
(zwany w dalszej części protokołu „Urzędem”)
2. Kontrolę przeprowadził w dniu 9 czerwca 2008 roku Sebastian Judycki – starszy inspektor wojewódzki w Wydziale Nadzoru i Kontroli Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu, w oparciu o imienne upoważnienie Dyrektora Wydziału Nadzoru i Kontroli o Nr NK.I-SJ-0555/14/2008 z dnia 3 czerwca 2008 roku, wydane zgodnie z § 7 ust 1 i 2 Zarządzenia Nr 66/2007 Wojewody Opolskiego z dnia 14 marca 2007 roku w sprawie zasad i trybu wykonywania kontroli zewnętrznej przez pracowników Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego wraz ze zmianami.
3. Temat kontroli: organizacja przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy gminy Zdzieszowice.
4. Okres objęty kontrolą: od dnia 1 stycznia 2007 roku do dnia 31 maja 2008 roku.
5. Ostatnią kontrolę w zakresie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przeprowadzono w Urzędzie Miejskim w Zdzieszowicach w dniu 8 lipca 2005 roku.
6. Funkcję Burmistrza Zdzieszowic pełni od dnia 18 czerwca 1990 roku Pan Dieter Przewdzing.
7. W trakcie kontroli wyjaśnień udzielała Pani Sybila Zimmerman – Kierownik Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzieszowicach.

U s t a l e n i a

Zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu ogólnie regulują zapisy w § 19 ust. 3 pkt 9, § 34 i § 35 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzieszowicach stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 13/2003 Burmistrza Zdzieszowic z dnia 14 marca 2003 roku w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzieszowicach a szczegółowo zapisy Zarządzenia Nr 8/2002 Burmistrza Zdzieszowic z dnia 28 lutego 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Przedstawione powyżej sprawy organizacyjne odpowiadają obowiązującym uregulowaniom prawnym określonym w **Dziale VIII** Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

Według § 3 ust. 1 Zarządzenia Nr 8/2002 Burmistrza Zdzieszowic z dnia 28 lutego 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, Pan Dieter Przewdzing - Burmistrz Zdzieszowic i Pan Krzysztof Krzywkowski - Zastępca Burmistrza Zdzieszowic lub w ich zastępstwie Pani Brygida Bukowińska – Sekretarz Gminy Zdzieszowice, przyjmują interesantów w sprawach skargowych w każdy poniedziałek w godzinach od 9-tej do 11-tej oraz od godziny 14-tej do 16-tej, a w pozostałe dni tygodnia w miarę możliwości. Kierownicy Referatów oraz pozostali pracownicy Urzędu przyjmują petentów codziennie w godzinach urzędowania. Powyższe regulacje są zgodne z art. 253 § 1 i 2 k.p.a. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków jest wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie organu - na tablicy informacyjnej znajdującej się obok drzwi wejściowych do Urzędu - zgodnie z art. 253 § 4 k.p.a. oraz § 3 ust. 2 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Dni i godziny przyjęć - zgodnie z art. 253 § 3 k.p.a. - są dostosowane do potrzeb ludności.



Stosownie do treści § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, obsługę interesantów zgłaszających się w sprawach skargowych, prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków Urzędu oraz przekazywanie ich do załatwienia według właściwości, należy do zakresu obowiązków Pani Sybili Zimerman – Kierownika Referatu Organizacyjnego i Kadr Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach – zgodnie z zakresem czynności (pismo Nr Or.I.1143/1/2003 z dnia 3 stycznia 2003 roku). Bieżący nadzór nad załatwianiem skarg i wniosków w Urzędzie sprawuje Pani Brygida Bukowińska - Sekretarz Gminy Zdzeszowice – zgodnie z zakresem czynności (pismo Nr Or.0114/1/05 z dnia 4 stycznia 2005 roku).

Zgodnie z art. 227 k.p.a., 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. Skarga, o której mowa w art. 227 k.p.a., jest odformalizowanym środkiem obrony i ochrony różnych interesów jednostki, które nie dają podstaw do żądania wszczęcia postępowania administracyjnego albo też nie mogą stanowić podstawy powództwa lub wniosku zmierzającego do wszczęcia postępowania sądowego. Skargi tego rodzaju są załatwiane w samodzielnym jednoinstancyjnym postępowaniu uproszczonym, kończącym się czynnością materialnotechniczną zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwienia sprawy (wyrok NSA z dnia 1 grudnia 1998 roku, sygn. akt. SA 1636/97).

Zgodnie z art. 241 k.p.a., przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Na podstawie właściwie prowadzonego przez Panią Sybilę Zimerman – Kierownika Referatu Organizacyjnego i Kadr Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach – zgodnie z § 20 ust. 1 w związku z § 21 ust. 1 pkt 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. z 1999 r. Nr 112, poz. 1319 ze zm.) – centralnego rejestru skarg i wniosków Urzędu ustalono, że w okresie objętym kontrolą wpłynęło 16 skarg tj. w 2007 roku – 8 skarg a w 2008 roku - 8 skarg i zostały zarejestrowane pod numerami od Or.0561/1/07 do Or.0561/8/07 w 2007 roku i pod numerami od Or.0561/1/08 do Or.0561/8/08 w 2008 roku. Rozpatrując skargi, dziesięć uznano za bezzasadne, jedną skargę za uzasadnioną, dwie skargi na pracowników Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zdzeszowicach przekazano według właściwości do załatwienia przez bezpośredniego przełożonego a trzy skargi są w trakcie rozpatrywania. Bezpośrednio do Urzędu wpłynęło dziewięć skarg, natomiast pozostałe siedem za pośrednictwem Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu (4), Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Warszawie (1), Regionalnej Izby Obrachunkowej w Opolu (1) i Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Opolu (1). Problemy przedłożone w skargach dotyczyły między innymi: pracowników i funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach (2), rozstrzygnięć Burmistrza Zdzeszowic (3), działalności Dyrektora Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Zdzeszowicach (2), funkcjonowania Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zdzeszowicach (5), Dyrektora Miejsko-Gminnego Ośrodka Kultury, Sportu i Rekreacji w Zdzeszowicach (1) oraz Komendanta Straży Miejskiej w Zdzeszowicach (1) a także realizacji innych różnych zadań własnych gminy (4).

Kontrolą objęto wszystkie skargi, jakie wpłynęły do Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach. W badanym okresie do Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach nie wpłynęły żadne wnioski. W toku kontroli akt skargowych stwierdzono, że:

- wszystkie skargi posiadały adnotacje o dacie wpływu, zgodnie z § 6 ust. 11 instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin;
- odpowiedzi na skargi zawierały adnotacje o dacie ekspedycji, zgodnie z § 32 ust. 2 pkt 2 instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin;
- numery nadawane odpowiedziom na skargi odpowiadają numerom określonym w jednolitym rzeczowym wykazie akt (0561 – Rozpatrywanie skarg; 0562 – Rozpatrywanie wniosków), który stanowi załącznik nr 4 do instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin, zgodnie z § 17 ust. 1 w związku § 20 ust. 5, 6 i 7 instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin;
- numery nadawane odpowiedziom na skargi odpowiadały numerom w rejestrze skarg, zgodnie z § 17 ust. 1 i 3 instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin;
- skargi były rozpatrywane i przekazywane według właściwości terminowo, zgodnie z art. 237 § 1 i art. 231 w związku z art. 35 § 1 i 3 oraz art. 36 k.p.a.;

- postępowania wyjaśniające przeprowadzone były prawidłowo (ustosunkowano się do wszystkich spraw w nich poruszonych) oraz zostały właściwie udokumentowane, zgodnie z § 9 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- nie wykazano przypadku kierowania do rozpatrzenia skargi osobie, na którą ona wpłynęła, co jest zgodne z § 11 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- nie stwierdzono łamania art. 229 pkt 3 k.p.a., w zakresie rozpatrywania skarg dotyczących zadań i działalności burmistrza oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnych;
- odpowiedzi były bezpośrednio kierowane do skarżących, zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a.;
- w odpowiedziach na skargi powoływano odpowiednie podstawy prawne (uzasadnienie faktyczne i prawne), zgodnie z art. 237 § 3 w związku z art. 238 § 1 k.p.a.

Według ustnych wyjaśnień Pani Sybili Zimmerman – Kierownika Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach, w kontrolowanym okresie była przeprowadzana przez Urząd analiza skarg złożonych do organów gminy w roku 2007, co dokumentuje pismo z dnia 26 marca 2008 roku o Nr Or.S.0563/1/08, stanowiące załącznik do niniejszego protokołu.

W związku z powyższym, zgodnie z art. 254 k.p.a., skargi oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w Urzędzie Miejskim w Zdzeszowicach w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg. W Urzędzie Miejskim w Zdzeszowicach prawidłowo jest także sprawowany nadzór nad wykonywaniem przez pracowników Urzędu czynności kancelaryjnych, szczególnie w zakresie rejestracji, numeracji i terminowości oraz prawidłowości załatwiania spraw skargowych, co jest zgodne z § 55 ust. 1 i § 55 ust. 2 pkt 1, 2 i 3 instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin.

Podsumowując należy, więc stwierdzić, że organizacja przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach jest w z o r c o w a, w związku z powyższym brak podstaw do formułowania jakichkolwiek wniosków czy zaleceń pokontrolnych.

W trakcie kontroli udzielono szczegółowego instruktażu w zakresie prowadzenia spraw skargowych.

Wyniki kontroli omówiono w dniu 9 czerwca 2008 roku z Panem Dieterem Przewdzingem – Burmistrzem Zdzeszowic i Panią Sybilą Zimmerman – Kierownikiem Referatu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdzeszowicach, którzy nie wnieśli zastrzeżeń do ustaleń kontrolującego i treści zawartych w protokole.

Poinformowano jednocześnie o przysługującym prawie do złożenia Wojewodzie Opolskiemu pisemnych wyjaśnień, co do zawartych w protokole ustaleń w terminie 7 dni od daty jego podpisania.

Protokół sporządzono w dwóch egzemplarzach, z czego jeden - po podpisaniu – przekazano Burmistrzowi Zdzeszowic. Wpisu do książki kontroli Urzędu dokonano w poz. 2/2008.

Za jednostkę kontrolowaną:

BURMISTRZ
Dieter Przewdzing

URZĄD MIEJSKI
w Zdzeszowicach
ul. Bolesława Chrobrego 34
47-330 ZDZIESZOWICE
tel. 077 4064 400 fax 077 4064 444
NIP 749-10.07 099

Kontrolujący:

Starszy
Inspektor Wojewódzki
mgr Sebastian Judycki

Zdzeszowice, dnia 9 czerwca 2008 roku

Analiza skarg złożonych do organów gminy w roku 2007.

W roku 2007 do organów gminy tj. Rady Miejskiej w Zdzieszowicach i Burmistrza Zdzieszowic wpłynęło 8 skarg.

7 skarg uznano za nieuzasadnione

1 skargę uznano za częściowo uzasadnione

Z złożonych skarg :

3 skargi rozpatrywała Rada Miejska w Zdzieszowicach

3 skargi rozpatrywał Burmistrz Zdzieszowic

2 skargi zostały przekazane zgodnie z właściwością do rozpatrzenia przez Miejsko- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Zdzieszowicach.

Szczegółowa analiza złożonych skarg.

1. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561/1/07 rozpatrywana przez Radę Miejską w Zdzieszowicach na kierownika Miejsko- Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej została przekazana przez Opolski Urząd Wojewódzki – Wydział Polityki Społecznej. Skarga dotyczyła zasad przebywania przez skarżącą w mieszkaniu Ośrodka Interwencji Kryzysowej prowadzonego przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Krapkowicach , oraz przyznania zaliczki alimentacyjnej. Po przeanalizowaniu dokumentów i wniesionych wyjaśnień Rada Miejska na wniosek Komisji Rewizyjnej **uznała skargę za nieuzasadnioną** – uchwalała Nr VI/48/07 z dnia 26 marca 2007r , o czym poinformowano skarżącą pismem z dnia 2 kwietnia 2007r.
2. Skarga zarejestrowana pod numerem Nr Or.0561/2/07 na działalność Kierownika Miejsko- Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej została przekazana do rozpatrzenia Radzie Miejskiej w Zdzieszowicach przez Wojewodę Opolskiego i wpłynęła w dniu 15 lutego 2007r. Skarga dotyczyła złego traktowania skarżącej przez Kierownika i pracowników socjalnych ośrodka. Po zapoznaniu się z dokumentacją i udzielonymi wyjaśnieniami Rada Miejska w Zdzieszowicach na wniosek Komisji Rewizyjnej **uznała skargę za nieuzasadnioną** – uchwalała Nr VI/47/07 z dnia 26 marca 2007r. , o czym poinformowano skarżącą pismem z dnia 2 kwietnia 2007r.
3. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561/3/07 dotyczyła spraw związanych z wycinką drzew , wywozem nieczystości i umieszczenia drutu kolczastego na ogrodzeniu przez sąsiada skarżącego . Pracownicy Urzędu dokonali wizji w terenie i stwierdzili iż sąsiad skarżącego nie naruszył obowiązujących uregulowań prawnych w sprawie wywozu szamba i budowy ogrodzenia natomiast sprawa wyciętych drzew została skierowana do organów policji. Skarga została **uznana za nieuzasadnioną** o czym pismem z dnia 16 maja 2007r. poinformowano skarżącego.
4. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561/4/07 została skierowana do Rady Miejskiej w Zdzieszowicach przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji a dotyczyła pracowników Urzędu Miejskiego w Zdzieszowicach. Zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego Rada Miejska w Zdzieszowicach przekazała skargę do Burmistrza gdyż nie jest ona organem właściwym do jej rozpatrzenia. Przeprowadzone postępowanie

wyjaśniające nie potwierdziło stawianych przez skarżącą zarzutów pracownikom Urzędu. Skargę uznano za nieuzasadnioną.

5. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561/5/07 była skargą na działalność pracowników Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zdieszowicach i przekazano ją do rozpatrzenia kierownikowi Ośrodka. Skarga dotyczyła nieterminowego przekazywania świadczeń zasiłku rodzinnego w miesiącu kwietniu. Z przedstawionej dokumentacji wynikało iż MGOPS nie dopuścił się zaniedbań w przekazaniu zasiłku rodzinnego. Skargę uznano za nieuzasadnioną.
6. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561/6/08 została przekazana do rozpatrzenia Radzie Miejskiej w Zdieszowicach przez Wojewodę Opolskiego. Skarga dotyczyła działalności gminy – Burmistrza i związana była z nie podłączeniem posesji skarżącej do sieci wodociągowej. Komisja Rewizyjna Rady Miejskiej badając sprawę nie dopatryła się żadnych zaniedbań z strony Burmistrza w doprowadzeniu wody pitnej do posesji. Skargą uznano za nieuzasadnioną.
7. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561 / 7/07 została złożona do Urzędu a dotyczyła działalności pracowników Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zdieszowicach – nie terminowej wypłaty zasiłku „becikowego”. Zgodnie z właściwością została przekazana do Ośrodka . Z dokumentacji wynika iż wypłata zasiłku nastąpiła zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami prawnymi. Skarga została uznana za nieuzasadnioną.
8. Skarga zarejestrowana pod Nr Or.0561/8/07 skierowana do Burmistrza na pracownika Urzędu. Skarżący podnosił sprawę wymiaru podatku od nieruchomości wstecz tj za lata 2004 – 2007. Z akt sprawy wynika iż pracownik w 2004r. Nie dokonał zmian w ewidencji gruntów przekazanych do Urzędu przez Starostę , dokonał tego dopiero w momencie stwierdzenia rozbieżności z ewidencją gruntów w 2007r. i po złożeniu przez skarżących prawidłowego wykazu nieruchomości dokonał korekty wymiaru podatku wstecz za lata 2004-2007. Dokonanie wymiaru wstecz nastąpiło zgodnie z ordynacją podatkową. Ponadto zgodnie z ordynacją podatnik jest zobowiązany w ciągu 14 dni zgłosić do organu podatkowego zmiany w nieruchomości , czego skarżący nie dopełnił. Skargę uznano więc za częściowo uzasadnioną.

Wnioski:

w celu usprawnienia procesu załatwiania skarg i wniosków pracownicy Urzędu zobowiązani są zwracać szczególną uwagę na :

- 1) terminowe rozpatrywanie spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków przekazywanych do właściwych komórek organizacyjnych Urzędu,
- 2) starannie redagować odpowiedzi na skargi i posługiwać się językiem komunikatywnym , zrozumiałym dla wnoszącego skargę.
- 3) wykorzystywania informacji zawartych w skargach do usprawnienia i poprawienia jakości pracy oraz podejmowania środków zmierzających do likwidowania nieprawidłowości będących przyczyną skarg.

Podjęte wnioski , po zaakceptowaniu przez Burmistrza zostaną przekazane na naradzie Kierowników referatu Urzędu i jednostek organizacyjnych gminy.

Opracowała :
Sekretarz Gminy
Brygida Bukowińska.

URZĄD MIEJSKI
w Zdieszowicach
ul. Bolesława Chrobrego 34
47-330 ZDZIESZOWICE
tel. 077 4064 400 fax 077 4064 444
NIP 740-10-93-999

Za zgodność odpisy
o oryginalnym dniu

KIEROWNIK REFERATU

mgr Sybilla Zimmermann

Zatwierdzam :

BURMISTRZ

Dieter Przeważny

Opole, 3 czerwca 2008 roku

NK.I-SJ-0555-14/2008

U p o w a ż n i e n i e

Stosownie do treści **art. 15 pkt. 2** i **art. 32 ust. 1** ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o administracji rządowej w województwie (Dz.U. z 2001 r. Nr 80, poz. 872 ze zm.) w związku z **art. 258 § 1 pkt 5** Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) oraz zgodnie z **§ 7 ust 1 i 2** Zarządzenia Nr 66/2007 Wojewody Opolskiego z dnia 14 marca 2007 roku w sprawie zasad i trybu wykonywania kontroli zewnętrznej przez pracowników Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego wraz ze zmianami

u p o w a ż n i a m

Sebastiana Judyckiego – starszego inspektora wojewódzkiego w Wydziale Nadzoru i Kontroli Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu,

do przeprowadzenia kontroli problemowej w Urzędzie Miejskim w Zdieszowicach, począwszy od dnia 9 czerwca 2008 roku, w zakresie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Upoważnienie niniejsze ważne jest za okazaniem legitymacji służbowej.

Dyrektor Wydziału

mgr Barbara Bieluszewska

OPOLSKI URZĄD WOJEWÓDZKI

WYDZIAŁ NADZORU I KONTROLI

NK.I-SJ-0555-14/2008

PROGRAM KONTROLI

w Urzędzie Miejskim w Zdieszowicach

ul. Bolesława Chrobrego 34

47-330

ZDZIESZOWICE

Zatwierdzam:

[Podpis]
.....
z up. Wojewody Opolskiego
mgr Barbara Bieluszewska
Dyrektor Wydziału Nadzoru i Kontroli

Opole, dnia 3 czerwca 2008 roku

I. Temat kontroli:

Organizacja przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

II. Cel kontroli:

- 1) Zbadanie stanu faktycznego, dotyczącego organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie oraz porównanie z aktualnym stanem prawnym określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego i Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
- 2) Zbadanie realizacji gwarancji art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483), mówiącego, że każdy ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej, przez ustalenie na podstawie kontroli uchybień i nieprawidłowości w powyższym zakresie, celem zapobieżenia podobnym sytuacjom w przyszłości.

III. Okres objęty kontrolą: 1 stycznia 2007 roku – 31 maja 2008 roku

IV. Podstawa prawna:

- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) (k.p.a.);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46) (**Rozporządzenie RM**);
- Instrukcja kancelaryjna dla organów gminy (**Rozporządzenie PRM**) ustalona Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. z 1999 r. Nr 112, poz. 1319 ze zm.).

V. Tematyka kontroli obejmuje następujące zagadnienia:**1. Organizację przyjmowania i ewidencjonowania skarg i wniosków:**

- a/ przedstawienie ustalonej w kontrolowanej jednostce zasady organizacji pracy w tym zakresie, to jest ewentualne zarządzenia wewnętrzne, zapisy w statucie, regulaminie organizacyjnym, w zakresach czynności itp.
- b/ ustalenie czy:
 - w urzędzie wyznaczono dni i godziny, w których burmistrz lub upoważniony zastępca przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków (art. 253 § 1, 2 i 3 k.p.a.);
 - stosowna informacja w powyższej sprawie jest zamieszczona w widocznym miejscu w siedzibie urzędu (art. 253 § 4 k.p.a.; § 3 ust. 2 **Rozporządzenia RM**);
 - wyznaczono pracownika odpowiedzialnego za organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków (sprawdzić jego zakres czynności) (§ 3 ust. 1 **Rozporządzenia RM**).
- c/ sprawdzenie prawidłowości kwalifikowania skarg i wniosków ze względu na ich przedmiot (art. 227 k.p.a., art. 241 k.p.a.) oraz sposobu prowadzenia rejestru skarg i wniosków oraz przechowywania akt skargowych (art. 254 k.p.a.).

2. Przestrzeganie właściwości organów do rozpatrywania skarg i wniosków:

- a/ ustalenie, czy skargi dla których jednostka kontrolowana nie jest właściwa do ich rozpatrywania są przekazywane do załatwienia według kompetencji odpowiednim jednostkom (organom) oraz czy informowani są o tym skarżący (art. 231 k.p.a.; § 10 **Rozporządzenia RM**).
- b/ sprawdzenie przestrzegania art. 229 pkt 3 k.p.a. i § 4 **Rozporządzenia RM**, to jest czy skargi na burmistrza oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnych - z wyjątkiem skarg dotyczących zadań administracji rządowej - rozpatrywane są przez radę miejską.
- c/ ustalenie, czy nie ma przypadków przekazywania skargi do rozpatrzenia pracownikowi, na którego ona wpłynęła (art. 256 k.p.a.; § 11 **Rozporządzenia RM**).
- d/ ustalenie, czy skargi w sprawach w których toczy się postępowanie administracyjne, są przekazywane do rozpatrzenia w ramach tego postępowania (art. 234 k.p.a.).

3. Terminowość załatwiania skarg i wniosków przez ustalenie czy:

- a/ skargi przekazywane są do rozpatrzenia według właściwości w terminie do 7 dni, od daty ich wpływu do urzędu (art. 231 k.p.a.; § 10 **Rozporządzenia RM**);
- b/ skargi, skierowane przez posła, senatora i radnego załatwiane są w terminie do 14 dni (art. 237 § 2 k.p.a.);
- c/ skargi, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego są załatwiane w okresie do 1 miesiąca (art. 237 § 1 k.p.a.);
- d/ w przypadku nie rozpatrzenia skargi w ustawowym terminie stosowano art. 36 § 1 i 2 k.p.a., to jest czy informowano skarżącego o przyczynach zwłoki i czy wskazywano nowy termin załatwienia sprawy (art. 237 § 4 k.p.a.).

4. Prawidłowość prowadzonego postępowania wyjaśniającego i udzielania odpowiedzi na skargi przez ustalenie czy:

- a/ wszystkie skargi zostały rozpatrzone w ramach swojej właściwości i czy udzielono na nie odpowiedzi (art. 223 § 1 k.p.a.; § 2 **Rozporządzenia RM**);
- b/ skargi ustne przyjmowane są do protokołu, który powinien być podpisany przez przyjmującego i składającego skargę oraz składać się z określonych elementów (§ 6 ust. 1 i 2 **Rozporządzenia RM**);
- c/ przeprowadzone postępowanie wyjaśniające jest udokumentowane (notatki służbowe, oświadczenia, opinie itp.) (§ 9 **Rozporządzenia RM**);
- d/ w przypadku rozpatrywania skargi przez radę miejską, podjęta została w tej sprawie stosowna uchwała lub czy jest zapis w protokole z sesji rady świadczący o tym, że radni wyrazili swoje stanowisko poprzez głosowanie (sprawdzić protokoły z sesji) (art. 229 pkt 3 k.p.a.);
- e/ zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi zawierają wszystkie elementy wynikające z art. 238 § 1 k.p.a., szczególnie czy w zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi podano uzasadnienie faktyczne i prawne,
- f/ w odpowiedzi na skargę ustosunkowano się do wszystkich spraw w niej poruszonych (§ 8 ust. 2 **Rozporządzenia RM**);
- g/ w przypadku podtrzymania stanowiska zajętego w udzielonej wcześniej odpowiedzi na poprzednią skargę, zawiadamiany jest organ wyższego stopnia (art. 239 § 2 k.p.a.);
- h/ przestrzegana jest instrukcja kancelaryjna (w zakresie zamieszczania daty wpływu pisma do urzędu, a na kopiach pozostawionych w aktach - daty ekspedycji korespondencji, parafy pracownika przygotowującego projekt pisma; nadawania prawidłowej numeracji sprawom skargowym) (§ 6 ust. 11, § 32 ust. 2 pkt 2, § 17 ust. 1 i 3 w związku z § 21 ust. 1 pkt 2 **Rozporządzenia PRM**).

Ponadto należy ustalić czy pracownicy winni niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków pociągani są do odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa (art. 223 § 2 w związku z art. 38 k.p.a.). Należy również podać ogólną ilość skarg i wniosków, liczbę skarg załatwionych pozytywnie i negatywnie oraz wskazać problemy, które najczęściej w nich poruszano. Sprawdzić też, czy prowadzone są jakieś formy nadzoru nad sposobem rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków - jeżeli tak, omówić je (§ 55 ust. 1 i 2 **Rozporządzenia PRM**).

VI. Procedura kontrolna:

W przypadku, gdy liczba skarg i wniosków w badanym okresie nie przekracza 20, kontrolą należy objąć wszystkie sprawy. Przy większej ilości skarg i wniosków sprawy do kontroli należy wybrać metodą losową (sposób wyboru określić w protokole kontroli, na przykład, co druga lub trzecia), przy czym należy skontrolować minimum 25% spraw. W protokole należy podać numery skontrolowanych spraw, oraz tych, w których stwierdzono nieprawidłowości.

*Opracował: Sebastian Judycki
starszy inspektor wojewódzki
w Oddziale Organizacji Wydziału Nadzoru i Kontroli
Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu*