



Olsztyn, 23 sierpnia 2022 r.

Biuro Wojewody  
BW-I.1611.6.2022

**Pani**

**mgr. inż. Irmina FILIPEK**

**Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny  
w Kętrzynie**

Stosownie do art. 47 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020, poz. 224), zwanej dalej: „ustawą o kontroli w administracji rządowej”, w związku z kontrolą problemową przeprowadzoną w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologiczna w Kętrzynie, przekazuję Pani treść wystąpienia pokontrolnego.

### **Wystąpienie pokontrolne**

Kontrolę przeprowadzono w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologiczna w Kętrzynie (zwanej w dalszej części PSSE w Kętrzynie), Pl. Marszałka Józefa Piłsudskiego 5, 11-400 Kętrzyn, REGON jednostki: 000594465, NIP jednostki: 742-18-80-344.

W okresie objętym kontrolą oraz w czasie prowadzenia czynności kontrolnych funkcję kierownika jednostki kontrowanej pełnili:

1. Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny, zwany w dalszej części „PPIS”:
  - mgr inż. Irmina Filipek, zatrudniona w inspektoracie 15 września 1986 r., pełniąca obowiązki na ww. stanowisku od 7 lipca 2016 r.

Inne osoby odpowiedzialne za prowadzenie spraw z zakresu skarg i wniosków w PSSE w Kętrzynie w okresie objętym kontrolą oraz w czasie prowadzenia czynności kontrolnych:

1. Kierownik Oddziału Nadzoru:
  - mgr inż. Agnieszka Puszko – zatrudniona w PSSE w Kętrzynie 03 listopada 2003 r., na ww. stanowisku 1 września 2016 r.
2. Kierownik Laboratorium:
  - mgr inż. Sylwia Borowicz - zatrudniona w PSSE w Kętrzynie 1 grudnia 2003 r., na ww. stanowisku od 1 stycznia 2020 r.
  - Agnieszka Szewc - zatrudniona w PSSE w Kętrzynie 1 lipca 1999 r. do 31 grudnia 2019 r., na ww. stanowisku od 24 sierpnia 2016 r. do 31 grudnia 2019 r.

Kontrolę przeprowadził zespół pracowników oddziału komunikacji, spraw organizacyjnych i analiz, Biura Wojewody, Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie, w składzie:

- Magdalena Kuriata – p.o. kierownika oddziału, nr legitymacji służbowej 23/2021 wydanej przez Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie – przewodnicząca zespołu kontrolnego, na podstawie pisemnego imiennego upoważnienia do kontroli nr FK-IV.0030.242.2022 z 13 kwietnia 2022 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.
- Agnieszka Nilipińska - inspektor wojewódzki, nr legitymacji służbowej 2/2022 wydanej przez Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie – członek zespołu kontrolnego, na podstawie pisemnego imiennego upoważnienia do kontroli nr FK-IV.0030.241.2022 z 13 kwietnia 2022 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.

**Kontrolę przeprowadzono w dniach 16 maja 2022 r. - 3 czerwca 2022 r.**, co zostało odnotowane w książce kontroli jednostki kontrolowanej pod pozycją 42.

Kontrola prowadzona została w trybie zdalnym, tj. bez osobistej obecności kontrolerów, z wykorzystaniem narzędzi informatycznych do zgromadzenia materiału dowodowego, w celu ustalenia stanu faktycznego, a następnie dokonania oceny działalności jednostki kontrolowanej, a także sformułowanie ewentualnych zaleceń pokontrolnych. Rozpoczęcie kontroli nastąpiło podczas wideokonferencji, w trakcie której okazano legitymacje służbowe kontrolerów, poinformowano o zasadach kontroli w trybie zdalnym, wymaganych dokumentach do kontroli oraz formach i terminie ich przekazywania. Upoważnienia kontrolerów do kontroli zostały przekazane do kontrolowanej jednostki za pośrednictwem platformy e-PUAP.

#### **Zakres kontroli:**

- **Przedmiotem kontroli była** organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, mająca na celu sprawdzenie prawidłowości działań jednostki kontrolowanej, ujawnienie ewentualnych nieprawidłowości i uchybień oraz wysunięcie wniosków i zaleceń zmierzających do ich wyeliminowania.
- **Okres objęty kontrolą:** od 1 stycznia 2018 r. do 10 marca 2022 r.

Przedmiotową kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 6 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020, poz. 224) oraz art. 28 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2022 r., poz. 135) w związku z rozporządzeniem 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) jak również działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735 ze zm), zwany w dalszej części „k.p.a.”.

**Zbadaniu i ocenie poddane zostały niżej wymienione zagadnienia:**

1. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji, w tym:
  - 1.1. Przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków, zgodnie z dyspozycją art. 253 k.p.a. oraz § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
  - 1.2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz przechowywanie spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, tj. przestrzeganie regulacji art. 254 k.p.a.
  - 1.3. Przestrzeganie przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwe znakowanie akt.
2. Przestrzeganie procedur rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wynikających z regulacji działu VIII k.p.a. oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, a w szczególności:
  - 2.1. Właściwa kwalifikacja pisma jako skargi/wniosku w kontekście art. 222 k.p.a. w związku z art. 227 k.p.a., art. 233-235 k.p.a. oraz 241 k.p.a.
  - 2.2. Badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg/wniosków wynikającej z regulacji k.p.a. w związku z 229 k.p.a. oraz art. 236 k.p.a. i regulacji art. 243 k.p.a. oraz przekazanie skarg/wniosków do załatwienia organowi niższego stopnia, tj. właściwe korzystanie z uprawnień wynikających z art. 232 k.p.a.
  - 2.3. Powiadamianie skarżącego/wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi/wniosku, tj. przestrzeganie art. 231 § 1 k.p.a., art. 237 § 3 k.p.a., art. 243 k.p.a. i art. 244 § 2 k.p.a.
  - 2.4. Poprawność sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi i wniosku.
3. Terminowość rozpatrywania i przekazywania spraw zgodnie z regulacjami art. 231 § 1 k.p.a., art. 237 § 1 k.p.a., oraz stosowanie art. 245 k.p.a. i art. 36 § 1 k.p.a. w związku z art. 237 § 4 k.p.a., stanowiącym, że o każdym przypadku niezakończonym w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając

przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

Na podstawie ustaleń niniejszej kontroli problemowej, wykonywanie zadań w przedmiocie organizacji sposobu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez kontrolowaną jednostkę **ocenia się pozytywnie z nieprawidłowościami.**

Powyższej oceny dokonano w oparciu o niżej przedstawiony stan faktyczny i prawny, mając na uwadze również wyjaśnienia PPIS złożone przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego pismem z dnia 20 maja 2022 r. znak: Dyr.021.3.2022, stanowiące odpowiedź na pismo wystosowane przez przewodniczącego zespołu kontrolnego w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

### **Ustalenia przedkontrolne.**

Z informacji przekazanych przez PPIS przed rozpoczęciem czynności kontrolnych wynika, że w kontrolowanym okresie, tj. **od 1 stycznia 2018 r. do 10 marca 2022 r. w PSSE w Kętrzynie odnotowano wpływ 1 sprawy** z zakresu skarg i wniosków. Była to skarga rozpatrywana przez jednostkę we własnym zakresie w 2020 r.

Mając na uwadze przekazane przez PPIS informacje dotyczące przedmiotu kontroli oraz sformułowane w niniejszym dokumencie zagadnienia wymagające oceny - stwierdzono, że postępowaniem kontrolnym zostanie objęty centralny rejestr skarg i wniosków prowadzony przez jednostkę do realizacji ww. zadań oraz 100 % dokumentacji spraw z zakresu skarg i wniosków, jak również regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej odnoszące się do kontrolowanego zagadnienia.

### **Akty prawne regulujące przedmiot kontroli w okresie objętym kontrolą.**

Tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy powszechnie obowiązujące w tym zakresie, tj. :

1. Przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.), zwanej dalej „k.p.a.”;
2. Rozporządzenie 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), zwane dalej „Rozporządzeniem RM”;
3. Regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej, tj.:
  - Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kętrzynie, stanowiący załącznik nr 1 do zarządzenia nr 21/2020 Dyrektora PSSE w Kętrzynie

z dnia 7 września 2020 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kętrzynie (zwany dalej „Regulaminem Organizacyjnym PSSE w Kętrzynie”);

- Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kętrzynie, stanowiący załącznik do zarządzenia Dyrektora Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kętrzynie nr 14/2017 z dnia 25 września 2017 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kętrzynie, zmieniony zarządzeniem nr 19/2018 z dnia 07 czerwca 2018 r. i nr 2/2020 z dnia 13 lutego 2020 r.
- Procedura „Przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji” Nr ident.: P-06, wydanie 06, data wdrożenia 10 marca 2017 r. obowiązująca w Oddziale Nadzoru oraz Procedura Ogólna PO-07 „Postępowanie ze skargami” obowiązująca w Laboratorium zwane dalej „Procedurą”.

### **Ustalenia i ocena kontrolowanych obszarów:**

#### **1. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji.**

##### **1.1. Przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków.**

Kontrola wykazała, że kierownik jednostki kontrolowanej przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach 8.00-15.30 (§ 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Kętrzynie). Poza Dyrektorem PSSE w Kętrzynie do przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków, nie zostali wyznaczeni inni pracownicy. Zgodnie z informacją przekazaną przez kierownika jednostki kontrolowanej pismem z dnia 20 maja 2022 r. znak: Dyr.021.3.2022, stałe godziny urzędowania jednostki określone zapisami rozdziału III, § 10 Regulaminu Pracy Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Kętrzynie to 7.25-15.00, od poniedziałku do piątku. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów wywieszona została w siedzibie PSSE w Kętrzynie, w widocznym miejscu na drzwiach wejściowych i na tablicy informacyjnej (w miejscu dostępnym dla interesantów), co potwierdzone zostało zdjęciami przekazanymi przez jednostkę kontrolowaną pismem z dnia 20 maja 2022 r. znak: Dyr.021.3.2022.

Biorąc pod uwagę opisany stan faktyczny należy stwierdzić, że zrealizowane zostały obowiązki wynikające z art. 253 § 1 -4 k.p.a. oraz § 3 ust. 2 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), zwanego w dalszej części „rozporządzeniem RM”.

Niemniej jednak dalsze czynności kontrolne prowadzone w zakresie przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków oraz zamieszczania wymaganych informacji wykazały naruszenie dyspozycji § 3 ust. 1 rozporządzeniem RM, zgodnie z treścią którego *przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom*. Czynności kontrolne wykazały bowiem, że poza ogólną informacją o godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz informacją o przyjmowaniu obywateli przez kierownika jednostki po godzinach pracy PSSE w Kętrzynie, regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej nie zawierały innych istotnych zapisów, wskazujących wyodrębnioną komórkę organizacyjną lub imiennie wyznaczonych pracowników, którym powierzono w jednostce *koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Kętrzynie*, co oceniane jest w kategorii nieprawidłowości.

Kierownik jednostki kontrolowanej poproszony o wskazanie komórki organizacyjnej lub imiennie wyznaczonego pracownika, któremu powierzono koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w PSSE w Kętrzynie, w piśmie znak: Dyr.021.3.2022 z 20 maja 2022 r. wyjaśnił, iż *„nadzór formalny nad sposobem zakwalifikowania do skarg i wniosków a także sposobem ich załatwienia sprawuje Radca Prawny, co zawarte jest w punkcie 5.2 procedury P-06 „Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji”*”.

Odnosząc się do przytoczonych wyjaśnień zauważyć należy, że Procedura, na którą powołuje się wyjaśniający, obowiązuje wyłącznie w Oddziale Nadzoru PSSE w Kętrzynie, nie zaś w całej jednostce. Natomiast zapisy Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Kętrzynie nie wskazują, aby przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Kętrzynie powierzono wyłącznie tej komórce organizacyjnej.

W świetle powyższego złożone w przedmiotowym zakresie wyjaśnienia nie zostały uwzględnione, lecz zostały uznane za przyczynę stwierdzonych nieprawidłowości. Czynności kontrolne wykazały bowiem, że jednostka kontrolowana nie powierzyła koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków ani wyodrębnionej komórce organizacyjnej ani imiennie wyznaczonym pracownikom, czym naruszyła dyspozycję § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów. W obecnej sytuacji ustalenie osób odpowiedzialnych za koordynowanie terminów załatwiania skarg i wniosków, możliwe jest wyłącznie po weryfikacji zakresów czynności poszczególnych pracowników, jednakże weryfikacja ta również nie pozwala na ustalenie, która komórka organizacyjna/który pracownik PSSE w Kętrzynie, odpowiada za koordynowanie całości spraw z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków PSSE w Kętrzynie.

Reasumując, mając na względzie wyżej przytoczone ustalenia stwierdzić należy, że PSSE w Kętrzynie nie jest wystarczająco przygotowana organizacyjnie do przyjmowania

oraz załatwiania skarg i wniosków. Wprawdzie działanie PSSE w Kętrzynie w obszarze organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 10 marca 2022 r. było działaniem wypełniającym dyspozycję 253 ust. 1-4 k.p.a. i § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów, niemniej jednak nie wyczerpywało dyspozycji § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów, co z uwagi na określone w programie kontroli kryteria i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki podlegającej kontroli, ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

Osobą odpowiedzialną za powyższą nieprawidłowość jest kierownik jednostki kontrolowanej.

1.2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz przechowywanie spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Zgodnie z zapisem § 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Kętrzynie „rejestr skarg, uwag, wniosków i petycji prowadzą Kierownicy Laboratorium i Oddziału Nadzoru, każdy w zakresie działalności swojej komórki organizacyjnej”. W obszarze ewidencjonowana spraw objętych kontrolą ustalono, co następuje.

W Powiatowej Stacji Sanitarno–Epidemiologicznej w Kętrzynie prowadzony jest centralny rejestr skarg i wniosków, w którym odnotowuje się wpływ ww. pism do Powiatowego Państwowego Inspektora Sanitarnego. Rejestr opatrzony jest symbolem klasyfikacyjnym wymaganym rozporządzeniem 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. 2011 r. Nr 14, poz. 67), tj. symbolem 1410.

Okazany rejestr prowadzony jest wspólnie dla skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz przekazywanych zgodnie z właściwością. Podzielony jest na poszczególne lata i zawiera informacje dotyczące sprawy objętej kontrolą. Posiada typowy układ rubryk stosowany w rejestrach dla tej problematyki, m.in. liczbę porządkową, datę wpływu skargi/wniosku, numer sprawy (znak pisma wychodzącego), dane wnoszącego (tj. imię, nazwisko, adres), przedmiot skargi/wniosku, daty podjętych działań w sprawie oraz sposób jej załatwienia. Taka konstrukcja rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez PSSE w Kętrzynie pozwala sądzić, że zapisy w nim dokonywane winny umożliwić realne odzwierciedlenie stanu faktyczny wynikającego z prowadzonej dokumentacji skargowo-wnioskowej. Niemniej jednak czynności kontrolne prowadzone w zakresie ewidencjonowana spraw objętych kontrolą wykazały, że sposób prowadzenia rejestru przez PPIS w Kętrzynie narusza dyspozycję art. 254 k.p.a.

W okresie objętym kontrolą w PSSE w Kętrzynie zewidencjonowano w centralnym rejestrze skarg i wniosków wpływ 1 pisma w 2020 r. Dokonane w rejestrze adnotacje wskazują, że była to skarga, która wpłynęła do PPSE w Kętrzynie z adresu mailowego Skarżącego, a jej przedmiotem był brak działań PPIS w zakresie udzielenia odpowiedzi na zapytanie prasowe. Dalsze zapisy w rejestrze, tj. użycie symbolu 1410 w kolumnie „znak pisma wychodzącego” sugerują, iż ww. skarga była rozpatrywana przez PPIS w Kętrzynie we własnym zakresie. Analiza akt przedmiejowej sprawy wykazała jednak, że pismo, które wpłynęło do jednostki i zostało zaewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków w 2020 r. pod pozycją 1, nie było w rzeczywistości rozpatrywane przez PPIS w Kętrzynie w trybie postępowania skargowo-wnioskowego i tym samym nie powinno zostać odnotowane w rejestrze. Przedmiotowe pismo nie stanowiło bowiem skargi lecz dotyczyło ustosunkowania się do zarzutów podnoszonych w skardze rozpatrywanej przez organ wyższego stopnia.

Kierownik jednostki kontrolowanej poproszony o wyjaśnienie na jakiej podstawie pismo W-MPWIS w Olsztynie zawierające prośbę o ustosunkowanie się do zarzutów podnoszonych w skardze rozpatrywanej przez ww. organ, zaewidencjonowano w CRSiW PSSE w Kętrzynie pod poz. 1 w 2020 roku., w piśmie znak: Dyr.021.3.2022 z 20 maja 2022 r. wskazał, że *„pismo W-MPWIS zostało zaewidencjonowane pod poz.1 w 2020 roku, ze względu na fakt, że było pierwszym pismem w danym roku w tego typu sprawie.”*

Powyższe wyjaśnienia nie zasługują na uwzględnienie, gdyż nadal nie pozwalają na jednoznaczne ustalenie przyczyny zaewidencjonowania w CRSiW pisma niestanowiącego skargi. W tym miejscu warto podkreślić, że W-MPWIS nie przekazał owej skargi do rozpatrzenia PPIS w Kętrzynie w trybie art. 232 k.p.a., lecz zwrócił się do organu z prośbą o udzielenie wyjaśnień w zakresie skargi zawierającej zarzuty dotyczące PPIS w Kętrzynie, a rozpatrywanej przez W-M PWIS. Podstawę takiego występowania do innych organów w toku prowadzonego postępowania skargowego o niezbędne materiały i wyjaśnienia, stanowi § 9 ww. rozporządzenia RM, w myśl którego „jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień”.

Wobec faktu, iż w rzeczywistości do PSSE w Kętrzynie nie wpłynęła skarga, a jedynie pismo o wyjaśnienia, nie było podstaw do jego zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków. Wskazać należy, że przedmiotowe pismo nie było rozpatrywane przez organ kontrolowany w trybie postępowania skargowego, zaś wysłanie odpowiedzi do WSSE w Olsztynie, potraktowanej przez organ kontrolowany jako kończącej sprawę, w rzeczywistości nie stanowiło o załatwieniu skargi zgodnie z wymogami działu VIII k.p.a.



Wobec powyższego działanie PPIS w Kętrzynie polegające na ewidencjonowaniu ww. pisma w rejestrze skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) stanowi nieprawidłowość polegającą na naruszeniu dyspozycji art. 254 k.p.a.

Przyczyną stwierdzonych nieprawidłowości była błędna interpretacja art. 254 k.p.a. Skutkiem niewłaściwego działania jednostki, jest zakłócenie rzeczywistego obrazu ilości rozpatrywanych spraw i utrudnienie prowadzonych czynności kontrolnych. Jednostka przed rozpoczęciem czynności kontrolnych podała, że w kontrolowanym okresie, tj. od 1 stycznia 2018 r. do 10 marca 2022 r. do PSSE w Kętrzynie wpłynęła 1 skarga rozpatrywana we własnym zakresie w 2020 r., zaś czynności kontrolne wykazały, że w rzeczywistości do PSSE w Kętrzynie w kontrolowanym okresie nie wpłynęła żadna skarga. W tym miejscu wskazać należy, że rejestr skarg i wniosków jest instrumentem dedykowanym tylko i wyłącznie dla żądań będących skargami i wnioskami w rozumieniu działu VIII k.p.a., dla których organ dokonujący rejestracji przewiduje podjęcie działań wynikających z regulacji ww. działu. Powyższe potwierdzać również może fakt, że zapis art. 254 k.p.a., obliguje organ nie tylko do odpowiedniego rejestrowania skarg i wniosków, ale także do ich przechowywania w określony sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania. Dotyczy to również związanych z nimi pism oraz innych dokumentów. Odrębne przechowywanie wskazanej dokumentacji ma zagwarantować sprawniejszą kontrolę prowadzonych przez organ postępowań skargowych oraz wnioskowych, w szczególności w odniesieniu do ich przebiegu oraz terminów. Dokumentacja spraw zaewidencjonowanych pod numerem 1 z 2020 r., tj. pisma dotyczącego ustosunkowanie się do zarzutów podnoszonych w skardze rozpatrywanej przez inny organ, winna być przechowywana w sposób określony w instrukcji kancelaryjnej, z odpowiednio nadanym znakiem właściwym dla tego rodzaju spraw, nie zaś w aktach spraw dedykowanych dla postępowań skargowo-wnioskowych.

Reasumując stwierdzić należy, że sposób ewidencjonowania oraz przechowywania akt spraw objętych niniejszą kontrolą nie ułatwia kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, do czego jednostka kontrolowana została zobligowana w art. 254 k.p.a. Z uwagi na określone w programie kontroli kryteria i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki podlegającej kontroli, takie działanie jednostki kontrolowanej ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

Stwierdzone w toku czynności nieprawidłowości, wpłynęły na przebieg czynności kontrolnych poprzez przekazanie do analizy sprawy nieobjętej zakresem niniejszej kontroli.

Odpowiedzialność za powyższe ponoszą pracownicy PSSE w Kętrzynie, którym zgodnie z dyspozycją § 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Kętrzynie powierzono prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków oraz kierownik kontrolowanej jednostki.

Uwzględniając zakres niniejszej kontroli oraz biorąc pod uwagę powyższe ustalenia wskazujące, że w okresie objętym kontrolą do jednostki kontrolowanej nie wpłynęła żadna skarga ani wnioski w rozumieniu działu VIII k.p.a. – odstępuje się od oceny działania PPIS w Kętrzynie w odniesieniu do pozostałych zagadnień kontroli.

### **Ocena i wnioski.**

Działanie PPIS w Kętrzynie w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 10 marca 2022 r. ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami.**

Pozytywnie oceniono:

- 1) Organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji zgodnie z dyspozycją art. 253 § 1 -4 k.p.a.
- 2) Umieszczenie informacji zgodnie z dyspozycją § 3 ust. 2 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).

W toku kontroli stwierdzono następujące nieprawidłowości:

- 1) Niepowierzenie koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom, tj. naruszenie dyspozycji § 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).
- 2) Naruszenie art. 254 k.p.a. poprzez zaewidencjonowanie w rejestrze skarg i wniosków wpływu pisma innego aniżeli skarga w rozumieniu działu VIII k.p.a. powodując zakłócenie rzeczywistego obrazu ilości rozpatrywanych spraw.

Do ustaleń kontroli zawartych w projekcie wystąpienia pokontrolnego z 1 lipca 2022 r., znak: BW-I.1611.6.2022 (data wpływu do PSSE w Kętrzynie 1 lipca 2022 r.) nie wniesiono zastrzeżeń. Mając na uwadze powyższe ustalenia i oceny, w celu dalszego usprawnienia organizacji przyjmowania, sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w PSSE w Kętrzynie, wnoszę o:

- 1) Powierzenie koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom zgodnie z dyspozycją § 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).

- 2) Prowadzenie rejestru skarg i wniosków w sposób umożliwiający rzetelną kontrolę przebiegu i terminów ich załatwienia (przestrzegania art. 254 k.p.a.), w szczególności poprzez zaprzestanie ewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków pism innych aniżeli skargi lub wnioski w rozumieniu działu VIII k.p.a.

Proszę Panią o podjęcie działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości oraz o poinformowanie Wojewody Warmińsko–Mazurskiego w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia, o sposobie wykorzystania uwag i wniosków oraz wykonaniu zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia działań.

Jednocześnie informuję, że stosownie do art. 48 ustawy o kontroli w administracji rządowej, od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

Podpis kierownika jednostki kontrolującej

**WOJEWODA**

**WARMIŃSKO-MAZURSKI**

**Artur Chojecki**

(podpisano bezpiecznym podpisem elektronicznym)