



---

# Poradnik

## kontrolera żywności



Utwór udostępniany jest zgodnie z licencją CC0, która pozwala na kopiowanie, zmienianie, rozpowszechnianie i wykonywanie utworu bez cytowania źródła.

Pełny tekst licencji znajduje się na:

[creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/legalcode.pl](https://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/legalcode.pl)

Wszelkie zmiany w utworze wykluczają oznaczenie PwC lub KPRM jako twórcy utworu.

# Spis treści

<b>Wstęp</b>	<hr/>	<b>04</b>
<b>Część pierwsza</b> <b>Kontrola w PIORiN</b>	<hr/>	<b>05</b>
<b>Część druga</b> <b>Kontrola w IW</b>	<hr/>	<b>36</b>
<b>Część trzecia</b> <b>Skuteczny kontroler żywności</b>	<hr/>	<b>60</b>
<b>Załącznik</b> <b>Formularz oceny ryzyka</b>	<hr/>	<b>91</b>

---

Poradnik kontrolera żywności został opracowany w ramach projektu „Skuteczne standardy nadzoru”. Jego celem jest wsparcie merytoryczne podczas przygotowania i przeprowadzania kontroli. Najważniejszą wartością Poradnika jest to, że opracowano go wspólnie z inspektorami z każdego szczebla PIORiN oraz IW.

Głównym adresatem poradnika są inspektorzy prowadzący kontrolę u podmiotów kontrolowanych oraz w podległych jednostkach. Poradnik został przygotowany z perspektywy kontrolera. Praca z poradnikiem ma pomóc w zbieraniu informacji i poszerzaniu wiedzy kontrolerów o praktyczne doświadczenia, wskazówki oraz dobre praktyki z innych urzędów w Polsce.

Wyzwaniem dla PIORiN i IW jest ujednoczenie postępowania kontrolnego w 16 województwach. W Poradniku przedstawiono ujednolicone postępowania kontrolne składające się z: planowania kontroli, przygotowania do kontroli, czynności kontrolnych, dokumentowania wyników kontroli oraz przygotowania dokumentacji pokontrolnej. Ponadto Poradnik zawiera informacje na temat rekomendowanych kompetencji skutecznego kontrolera żywności, zasad komunikacji z kontrolowanym, zasad etycznych, którymi powinien posługiwać się kontroler oraz zbiór problemów w jego pracy.

Każdy etap postępowania kontrolnego został wsparty dobrymi praktykami, które funkcjonują w urzędach. Pracownicy obu inspekcji zadecydowali o ich wprowadzeniu do treści poradnika w celu przygotowania podstaw do wdrażania nowych pracowników oraz rozszerzania wiedzy inspektorów z bogatym doświadczeniem zawodowym. Dobre praktyki powinny stanowić kierunek szkoleń i warsztatów dla pracowników inspekcji.

Organizacja kontroli została opracowana na podstawie oceny ryzyka. Przedstawiono wykaz problemów w pracy kontrolera wraz ze wskazówkami, w jaki sposób powinien on postępować w skomplikowanych sytuacjach.

Udostępniona elektroniczna wersja poradnika daje możliwość wymiany doświadczeń pomiędzy inspektoratami. Dzięki zebraniu dobrych praktyk w jednym miejscu inspektorzy mogą nie tylko z nich skorzystać, rozszerzać dostosowując je do nowych sytuacji, ale także dzielić się nowymi sytuacjami, które wystąpiły w toku ich pracy.

**Poradnik powstał z udziałem pracowników PIORiN i IW, w toku dyskusji i warsztatów, w czasie których wspólnie szukaliśmy odpowiedzi, na pytanie w jaki sposób skutecznie prowadzić kontrolę.**

# Część pierwsza

## Kontrola w PIORiN

## Część pierwsza – spis treści

Podstawy prawne	07
Słowniczek	08
Schemat kontroli prowadzonej w Państwowej Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa	10
1. Planowanie kontroli	11
2. Przygotowanie do kontroli	15
3. Przeprowadzanie czynności kontrolnych	23
4. Dokumentowanie wyników kontroli	27
5. Przekazywanie wyników podmiotowi kontrolowanemu	33

---

## Podstawy prawne

Zbiór krajowych i unijnych aktów prawnych został przygotowany na podstawie kryterium przeprowadzania kontroli. Z tego względu wyodrębniono tylko takie akty normatywne, które służą planowaniu, przygotowaniu oraz realizacji kontroli. Jednym słowem są podstawą opracowania przez kontrolera postępowania kontrolnego.

### Prawne podstawy prowadzenia kontroli w PIORiN:

[Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców](#)

[Ustawa z dnia 9 listopada 2012 r. o nasiennictwie](#)

[Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o wyrobie i rozlewie wyrobów winiarskich, obrocie tymi wyrobami i organizacji rynku wina](#)

[Ustawa z dnia 25 czerwca 2009 r. o rolnictwie ekologicznym](#)

[Ustawa z dnia 8 marca 2013 r. o środkach ochrony roślin](#)

[Ustawa z dnia 18 grudnia 2003 r. o ochronie roślin](#)

[Ustawa z dnia 22 czerwca 2001 r. o mikroorganizmach i organizmach genetycznie zmodyfikowanych](#)

[Ustawa z dnia 24 sierpnia 2001 r. kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia](#)

[Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny](#)

[Ustawa z dnia 20 maja 1971 r. kodeks wykroczeń](#)

[Ustawa z dnia z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego](#)

[Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 13 czerwca 2013 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie nadania funkcjonariuszom Inspekcji Weterynaryjnej, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych oraz Państwowej Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa uprawnień do nakładania grzywnien w drodze mandatu karnego](#)

[Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(WE\) nr 1107/2009 z dnia 21 października 2009 r. dotyczące wprowadzania do obrotu środków ochrony roślin i uchylające dyrektywy Rady 79/117/EWG i 91/414/EWG](#)

# Słowniczek

## Kontrola

to proces mający na celu ustalenie stanu faktycznego dotyczącego działalności podmiotów kontrolowanych, jej udokumentowanie i dokonanie oceny działalności tych podmiotów pod względem stosowania i przestrzegania przepisów prawa w zakresie objętym kontrolą.

## Kontrola z urzędu

to kontrola prowadzona na podstawie rocznego planu kontroli, stanowiącego integralną część pracy wojewódzkiego inspektoratu, opracowanego przez wojewódzkiego inspektora ochrony roślin i nasiennictwa.

## Plan kontroli

to ustalony przez właściwe organy opis zawierający informacje na temat struktury i organizacji systemu kontroli urzędowych, jego działania oraz szczegółowe planowanie kontroli urzędowych, jakie mają być przeprowadzane w danym okresie na określonym terenie.

## Kontrola na wniosek

to kontrola prowadzona na uzasadniony wniosek wnioskodawcy, która nie jest ujęta w planie kontroli.

## Kierownik komórki organizacyjnej

to kierownik komórki organizacyjnej merytorycznie odpowiedzialnej za przeprowadzenie kontroli lub kierownik oddziału terenowego w strukturze inspekcji ochrony roślin i nasiennictwa.

## Kontroler

to inspektor posiadający pisemne upoważnienie wojewódzkiego inspektora ochrony roślin i nasiennictwa do przeprowadzenia kontroli.

## Kontrola wspólna

to jedna kontrola realizowana wspólnie przez kontrolerów z różnych działów.

## Program kontroli

to dokument, który zawiera: cel i zakres kontroli, tematykę kontroli, dowody do dokonania ustaleń, metodykę kontroli, materiały potrzebne do kontroli.

## Podmiot kontrolowany

to osoba prawna, osoba fizyczna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, u której kontroler przeprowadza kontrolę (dalej również „kontrolowany”).



# Słowniczek

## Czynności kontrolne

to czynności, które przeprowadza się w siedzibie podmiotu kontrolowanego w czasie wykonywanych przez niego zadań lub poza nią, w sposób sprawny i możliwie niezakłócający funkcjonowania podmiotu kontrolowanego.

## Prawa kontrolera w trakcie czynności kontrolnych

to prawa, które obejmują w szczególności: swobodny wstęp i poruszanie się po terenie podmiotu kontrolowanego; wgląd do dokumentów podmiotu kontrolowanego; sporządzanie lub żądanie sporządzenia kopii dokumentacji do kontroli; żądanie złożenia ustnych lub pisemnych wyjaśnień; przetwarzanie danych osobowych.

## Dowody kontroli

to dokumenty, rzeczy, oględziny, opinie specjalistów, ustne lub pisemne wyjaśnienia lub oświadczenia.

## Notatka służbowa

to dokument sporządzany przez kontrolera z czynności kontrolnych o istotnym znaczeniu dla ustaleń kontroli, których nie ma w protokole kontroli.

## Protokół kontroli

to dokument z przeprowadzonych czynności i ustaleń kontrolnych.

*Powyższe definicje zostały opracowane na użytek Poradnika.*

# Schemat kontroli prowadzonej w Państwowej Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa

Przedstawiony schemat kontroli odnosi się do wzorcowego procesu, na realizację którego kontroler posiada wystarczające zasoby (ludzkie, finansowe, organizacyjne, techniczne). Schemat kontroli składa się z 5 etapów: planowanie kontroli, przygotowanie do kontroli, przeprowadzenie czynności kontrolnych, dokumentowanie wyników kontroli oraz przekazywanie wyników podmiotowi kontrolowanemu.



# 1. Planowanie kontroli



Planowanie kontroli z urzędu rozpoczyna kierownik komórki organizacyjnej, który na podstawie otrzymanych wytycznych, przygotowuje plan kontroli do zrealizowania w urzędzie oraz rozdziela zadania pomiędzy kontrolerów. Plan kontroli to roczny plan urzędu, w którym są wskazane cele jednostki oraz zakres kontroli.

Plan kontroli powinien być opracowany w oparciu o ocenę ryzyka (identyfikację, analizę i odpowiedź na ryzyko, np. zgodnie z Formularzem oceny ryzyka w załączeniu), uwzględniając:

- wyniki wcześniejszych kontroli,
- wyniki badań i analiz określonych problemów oraz skarg i wniosków,
- informacje pochodzące od organów administracji rządowej i samorządu terytorialnego oraz z innych źródeł,
- informacje, wytyczne i zalecenia Głównego Inspektoratu Ochrony Roślin i Nasiennictwa.

Plan kontroli powinien w szczególności określić:

- tematy kontroli,
- procent/liczbę podmiotów wpisanych do ewidencji, poddanych kontroli lub wskazanie konkretnych podmiotów, u których należy przeprowadzić kontrolę,
- terminy kontroli.

Planowanie kontroli na uzasadniony wniosek rozpoczyna wojewódzki inspektor ochrony roślin i nasiennictwa, który decyduje o zasadności wniosku. Udziela pisemnej odpowiedzi, jeżeli w ocenie wojewódzkiego inspektora przeprowadzenie kontroli nie znajduje uzasadnienia. W uzasadnieniu odpowiedzi należy wskazać przyczyny, z powodu których wniosek o przeprowadzenie kontroli nie został uwzględniony. Odmawiając przeprowadzenia kontroli wojewódzki inspektor ochrony roślin i nasiennictwa powinien kierować się obiektywnymi przesłankami:

- czasem trwania kontroli wynikającym z art. 55 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców,
- konkretnymi okolicznościami lub faktami, których dotyczy wnioski i które zostały sprawdzone podczas przeprowadzonych wcześniej kontroli.

Czas trwania wszystkich kontroli organu kontroli u przedsiębiorcy w jednym roku kalendarzowym nie może przekraczać w odniesieniu do:

- mikroprzedsiębiorców – 12 dni roboczych;
- małych przedsiębiorców – 18 dni roboczych;
- średnich przedsiębiorców – 24 dni roboczych;
- pozostałych przedsiębiorców – 48 dni roboczych.

**O wynikach kontroli przeprowadzonej na wniosek zawiadamia się wnioskodawcę w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od zakończenia kontroli.**

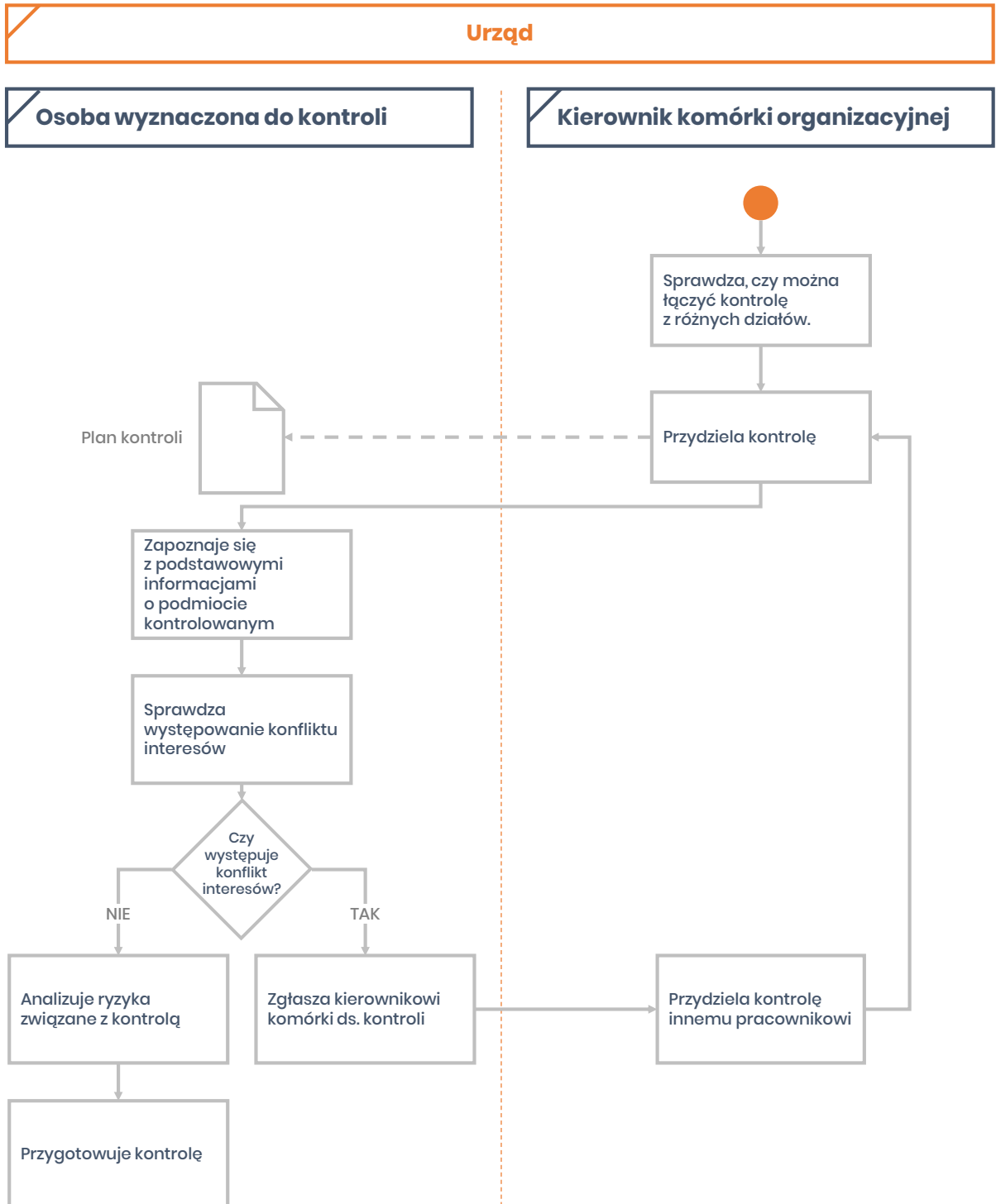


### Wskazówki dla kierownika komórki organizacyjnej

- Sprawdź, czy jest możliwość łączenia kontroli z różnych działów.
- Uwzględnij specyfikę województwa przy planowaniu kontroli/pobieraniu prób.
- Uwzględnij sezonowość, specyfikę terenu i stan zasobów ludzkich przy delegowaniu zadań.
- Pamiętaj, że możesz się zwrócić o pomoc do WI w delegowaniu zadań/pracowników.
- Przeprowadź analizę ryzyka.
- Oceń możliwość wystąpienia oszustw, nadużyć oraz obszarów i mechanizmów korupcyjnych.

### Wskazówki dla kontrolera

- Uwzględnij przy analizie ryzyka wyniki wcześniejszych: kontroli, audytów, badań, analiz, skarg oraz innych sygnałów o nieprawidłowościach.
- Pamiętaj, że kontroler ma być wolny od wszelkich zależności, powiązań, interesów, które naruszają jego obiektywizm w trakcie kontroli.
- Uwzględnij specyfikę swojego obszaru podczas planowania kontroli.
- Przed wyjściem na kontrolę odśwież sobie przepisy, wytyczne, metodyki przydatne do kontroli.



Schemat 1.1: Planowanie kontroli



### **Dobra praktyka**

Podczas ustalania planu rocznego kierownik komórki organizacyjnej wojewódzkiego inspektoratu konsultuje plan kontroli z kierownikami oddziałów terenowych. Jeżeli kierownik oddziału terenowego nie jest w stanie wykonać planu kontroli, powinien zgłosić ten fakt do kierownika komórki organizacyjnej WI. Kierownik komórki organizacyjnej WI może w tej sytuacji wystać pomoc z sąsiadującego oddziału terenowego lub przekazać to zadanie innemu oddziałowi terenowemu.

### **Podpowiedzi:**

- Przygotuj plan kontroli na podstawie obszarów zadań merytorycznych komórek organizacyjnych.
- Plan kontroli powinien odpowiadać sytuacji w województwie.
- Przeprowadź analizę ryzyk, która pozwoli na skuteczniejsze przygotowanie programu kontroli.

## 2. Przygotowanie do kontroli



Pierwszym krokiem, który podejmuje kontroler po otrzymaniu zadania jest zapoznanie się z podstawowymi informacjami nt. podmiotu kontrolowanego.

Następnie kontroler sprawdza czy występuje konflikt interesów – jeśli tak, kontroler powinien poinformować o tym przełożonego, który przydzieli kontrolę innemu pracownikowi.

Kontroler powinien zostać wyłączonej z kontroli, jeżeli zaistnieją okoliczności, o których mowa w art. 24 k.p.a.:

- jeżeli jest stroną w postępowaniu w określonej sprawie lub pozostaje z jedną ze stron w stosunku prawnym;
- jeżeli wynik sprawy może mieć wpływ na jego obowiązki i prawa;
- jeżeli sprawa dotyczy małżonka, krewnych i powinowatych do drugiego stopnia;
- jeżeli sprawa dotyczy osoby związanej z nim z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli;
- jeżeli był świadkiem lub biegłym w sprawie lub jest przedstawicielem jednej ze stron, albo w sprawie, której przedstawicielem strony jest małżonek, krewni, powinowaci do drugiego stopnia, osoby związane z nim z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli;
- jeżeli postępowanie dotyczy sprawy, w której brał udział w wydaniu zaskarżonej decyzji;
- jeżeli z powodu sprawy wszczęto przeciw niemu dochodzenia służbowe, postępowanie dyscyplinarne lub karne;
- jeżeli jedną ze stron w sprawie jest osoba pozostająca wobec niego w stosunku nadrzędności służbowej.

Kierownik komórki organizacyjnej jest zobowiązany na żądanie pracownika lub na żądanie strony albo z urzędu wyłączyć go od udziału w postępowaniu, jeżeli zostanie uprawdopodobnione istnienie okoliczności, które mogą wywołać wątpliwości co do bezstronności pracownika.

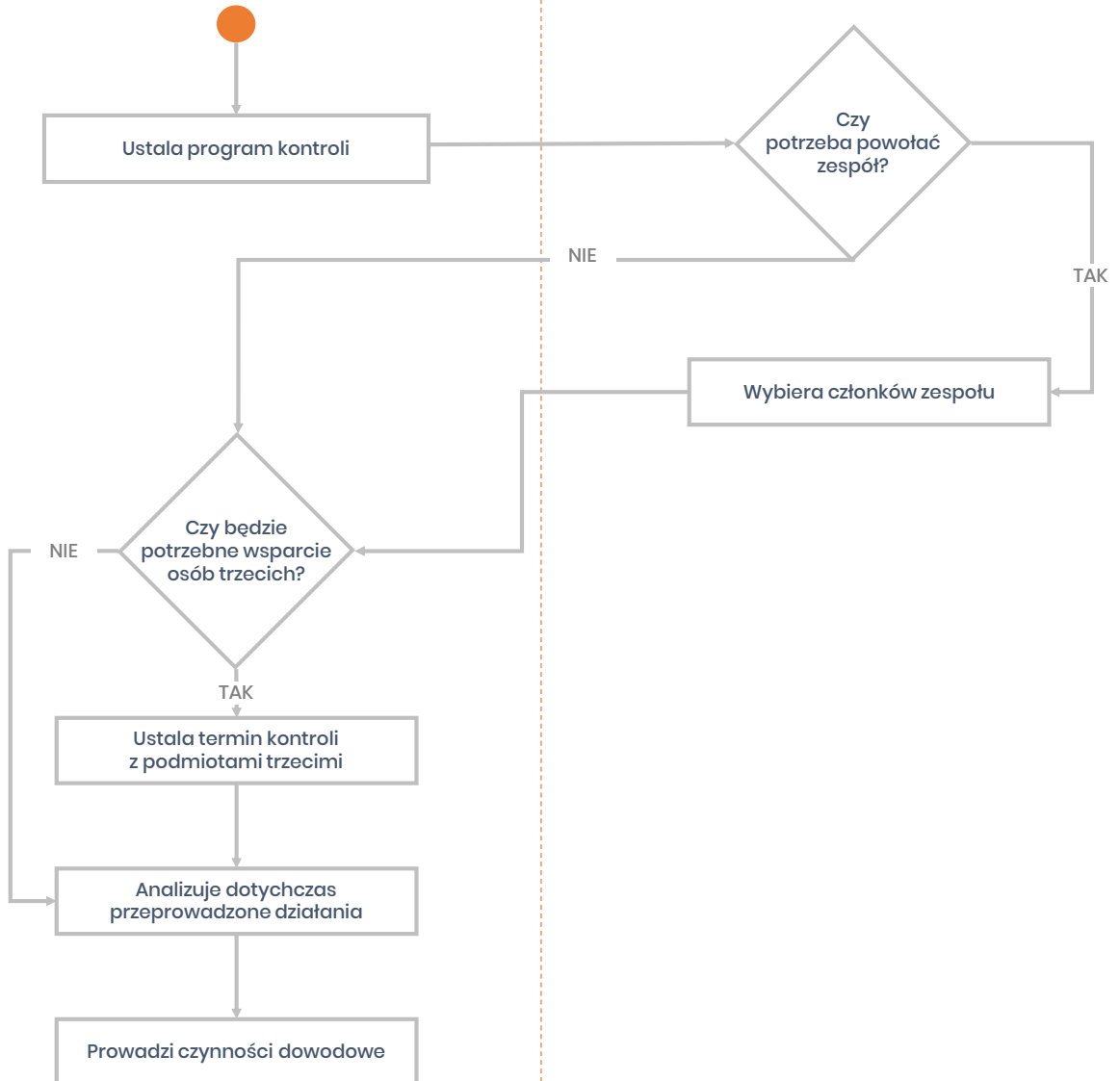
Podczas planowania kontroli, obowiązkiem wyznaczonego do kontroli inspektora jest analiza ryzyk związanych z kolejnymi etapami kontroli. Celem analizy jest minimalizacja skutków ryzyk, które mogą utrudnić realizację czynności kontrolnych. Na etapie planowania warto opracować metody przeciwdziałania ich wystąpieniu, chyba że przepisy szczegółowe stanowią inaczej.



**Urząd**

**Osoba wyznaczona do kontroli**

**Kierownik komórki organizacyjnej**



**Schemat 1.2: Przygotowanie kontroli**





**Urząd**

**Kontroler**

**Kierownik komórki organizacyjnej**



Schemat 1.3: Program kontroli



## Program kontroli

Kontroler rozpoczyna przygotowanie do kontroli od ustalenia programu kontroli.

### Ustalając program kontroli należy skoncentrować się na:

- analizie sytuacji krytycznej w województwie,
- analizie przedkontrolnej – czyli analizie stanu prawnego obszaru objętego kontrolą,
- uwzględnieniu wyników wcześniejszych kontroli, skarg i ustaleń dotyczących kontrolowanego obszaru,
- określeniu celu kontroli oraz zakresu kontroli (przedmiotu i okresu objętego kontrolą),
- określeniu tematyki kontroli,
- wskazaniu (o ile to możliwe) dowodów niezbędnych do dokonania ustaleń,
- określeniu metodyki kontroli,
- przygotowaniu materiałów potrzebnych do kontroli,
- wskazaniu mierników do kontroli,
- określeniu, czy jest potrzebny zespół do kontroli.

Na podstawie ustaleń wypracowanych na etapie planowania, analizy przedkontrolnej, celu i zakresu kontroli, określonych dowodów i metodyki kierownik komórki organizacyjnej decyduje o powołaniu zespołu. Zespół składa się zazwyczaj z dwóch osób.

Następnie określa się czy będzie niezbędne wsparcie osób trzecich m.in. Policji, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Krajowej Administracji Skarbowej, Inspekcji Transportu Drogowego, Straży Granicznej, Państwowej Inspekcji Sanitarnej, urzędu gminy. Kierownik komórki organizacyjnej może zwrócić się do wojewódzkiego inspektora o powołanie biegłego lub specjalisty.

Uwzględniając czas potrzebny do kontroli należy w dalszej kolejności określić termin rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych.

Tam, gdzie wymagają tego przepisy prawne, należy przedstawić zawiadomienie o wszczęciu kontroli.

Inspektor prowadzący kontrolę nie ma obowiązku zawiadamiać podmiotu kontrolowanego o zamiarze wszczęcia kontroli.



## Upoważnienie

Upoważnienie zawiera w szczególności:

- numer upoważnienia,
- wskazanie podstawy prawnej przeprowadzenia kontroli,
- oznaczenie organu kontroli,
- datę i miejsce wystawienia,
- imię i nazwisko pracownika uprawnionego do wykonania kontroli oraz numer jego legitymacji służbowej,
- określenie zakresu przedmiotowego kontroli,
- oznaczenie podmiotu objętego kontrolą,
- wskazanie daty rozpoczęcia i przewidywanego terminu zakończenia kontroli,
- podpis osoby udzielającej upoważnienia, z podaniem zajmowanego stanowiska lub funkcji,
- pouczenie o prawach i obowiązkach kontrolowanego przedsiębiorcy lub podmiotu.

Na podstawie art. 91 ustawy o ochronie roślin wojewódzcy inspektorzy ochrony roślin i nasiennictwa mogą upoważniać na piśmie pracowników inspektoratu do załatwiania spraw w ich imieniu, w tym do przeprowadzania czynności kontrolnych, wydawania decyzji administracyjnych. Wojewódzcy inspektorzy prowadzą rejestr tych upoważnień.

Na podstawie art. 49 ustawy prawo przedsiębiorców wojewódzcy inspektorzy mogą wydać indywidualne upoważnienie w przypadku kontroli u przedsiębiorcy.

Kontroler wszczyna i prowadzi czynności kontrolne po okazaniu legitymacji służbowej oraz po doręczeniu upoważnienia do przeprowadzenia kontroli. Na egzemplarzu upoważnienia podmiot kontrolowany umieszcza **adnotację o jego otrzymaniu**.



Jeżeli podmiot kontrolowany jest przedsiębiorcą, którego działalność jest już objęta kontrolą innego organu, należy odstąpić od podjęcia czynności kontrolnych (nie wolno odstąpić od kontroli, jeżeli jest to kontrola interwencyjna) oraz ustalić z przedsiębiorcą termin przeprowadzenia kontroli.

Ustalając termin przeprowadzenia kontroli z przedsiębiorcą albo przystępując do kontroli, której termin został w ten sposób wcześniej uzgodniony, należy sprawdzić czy w pierwotnie planowanym okresie deklarowana przez przedsiębiorcę kontrola innego organu rzeczywiście ma albo miała miejsce. Na okoliczność ustalenia terminu kontroli kontroler sporządza notatkę urzędową, którą może również podpisać przedsiębiorca, z którym ustalono ten termin.

Czynności kontrolne przeprowadza się w obecności kontrolowanego lub w obecności osoby przez niego upoważnionej. W razie nieobecności podmiotu kontrolowanego lub osoby przez niego upoważnionej, czynności kontrolne mogą być wykonywane w obecności innego pracownika kontrolowanego podmiotu lub w obecności świadka, którym powinien być funkcjonariusz publiczny, niebędący jednak pracownikiem organu przeprowadzającego kontrolę (podstawa prawna art. 97 k.c.).

Jeżeli kontrolujący zostanie poinformowany, że ze strony kontrolowanego podmiotu w czynnościach kontrolnych będzie uczestniczyła osoba przez niego upoważniona, należy sprawdzić, czy dla osoby tej wystawione zostało pisemne upoważnienie.

Czynności kontrolne mogą być przeprowadzone także w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu ochrony roślin i nasiennictwa za zgodą kontrolowanego, jeżeli jest to niezbędne do właściwego prowadzenia i wyjaśnienia sprawy.

Kontroler ma obowiązek przeprowadzania kontroli w sposób sprawny i możliwie niezakłócający funkcjonowania kontrolowanego podmiotu.

#### Wskazówki dla kontrolera

- Przygotuj upoważnienie do kontroli.
- Przygotuj wymagane dokumenty do kontroli.
- Uzupelnij dane kontrolowanego (np. adres, nr w rejestrze).
- Przygotuj niezbędne narzędzia do kontroli.
- Przygotuj formularz mandatu karnego do ewentualnego wykorzystania.
- Przygotuj ustawy, rozporządzenia, wytyczne dotyczące przedmiotu kontroli.
- Pamiętaj, że w szczególnych okolicznościach możesz przeprowadzić kontrolę także w dniach wolnych od pracy lub poza godzinami pracy.
- Zweryfikuj czy nie popełniłeś błędu.



### Dobra praktyka

W lipcu 2016 r. odbyła się na bardzo dużą skalę kontrola jabłek na eksport do Chin. Ryzykiem Oddziału Terenowego WIORiN było niewykonanie kontroli w wyznaczonym czasie z powodu krótkich terminów. Inspektorzy w WIORiN wypracowali procedurę postępowania w sytuacji wyjątkowej. Procedura zakładała pomoc w przeprowadzeniu kontroli przez innych inspektorów z sąsiednich obszarów. W sytuacji wyjątkowej nastąpiło odejście od rejonizacji, czyli przypisania kontrolera do określonego obszaru. Dzięki temu wypracowano dobrą praktykę postępowania w sytuacji niewystarczających zasobów kadrowych do wykonania zadania.

### Podpowiedzi:

- Pamiętaj, że ustalając mierniki kontroli ustawa narzuca kryteria: legalności, rzetelności, gospodarności i celowości.
- Porównuj metodyki i procedury analityczne z innymi inspektorami.
- Pamiętaj, że sposób wyboru miernika powinien odpowiadać technikom oględzin oraz sposobowi analizowania dokumentów.
- Pamiętaj, że ryzykiem dla kontrolera jest wybór odpowiednich mierników, dobór odpowiedniej próby oraz sformułowanie założeń wstępnych.
- Sprawdź, czy wszystko wykonałeś prawidłowo.

### Dobra praktyka

Służba kraju trzeciego ze względu na zmiany w przepisach – brak deklaracji dodatkowej na świadectwie fitosanitarnym zatrzymała cały transport – samochód chłodnię na granicy. Samochód przewożący mięso (w dużej ilości) i 1 kg błonnika spożywczego nie został wpuszczony na teren kraju trzeciego, a w związku z zaistniałą sytuacją kierowca samochodu oddalił się od pojazdu bez podłączenia chłodni do urządzeń pozwalających na utrzymanie właściwej temperatury. Efektem przytoczonego przykładu było zepsucie towaru pozostawionego przez kierowcę, a w następstwie tego eksporter wystąpił z roszczeniem o odszkodowanie za zepsute mięso do WIORiN. W zaistniałej sytuacji należy w pierwszej kolejności zawiadomić o zatrzymaniu transportu: eksportera, WIORiN, IW.

### Podpowiedzi:

- Będąc w podobnej sytuacji pamiętaj, że można wystąpić do polskich granicznych służb fitosanitarnych o wystawienie zastępczego świadectwa fitosanitarnego.
- Zaleca się wprowadzenie ubezpieczenia OC dla inspektorów.



## Check-lista

### Co powinieneś wziąć na kontrolę?

#### 1 Dokumenty i druki:

- Upoważnienia
- Pouczenia o prawach i obowiązkach
- Legitymację służbową
- Właściwe druki
- Postanowienia o zabezpieczeniu dowodów rzeczowych
- Bloczek mandatowy
- Wniosek o ukaranie

#### 2 Materiały piśmienne (długopisy)

#### 3 Sprzęt komputerowy (modem, laptop, drukarka, skaner)

#### 4 Podręczny zestaw przepisów, wytycznych, materiałów instruktażowych

#### 5 Niezbędne dane kontaktowe

#### 6 Materiały i narzędzia – według potrzeby, na przykład:

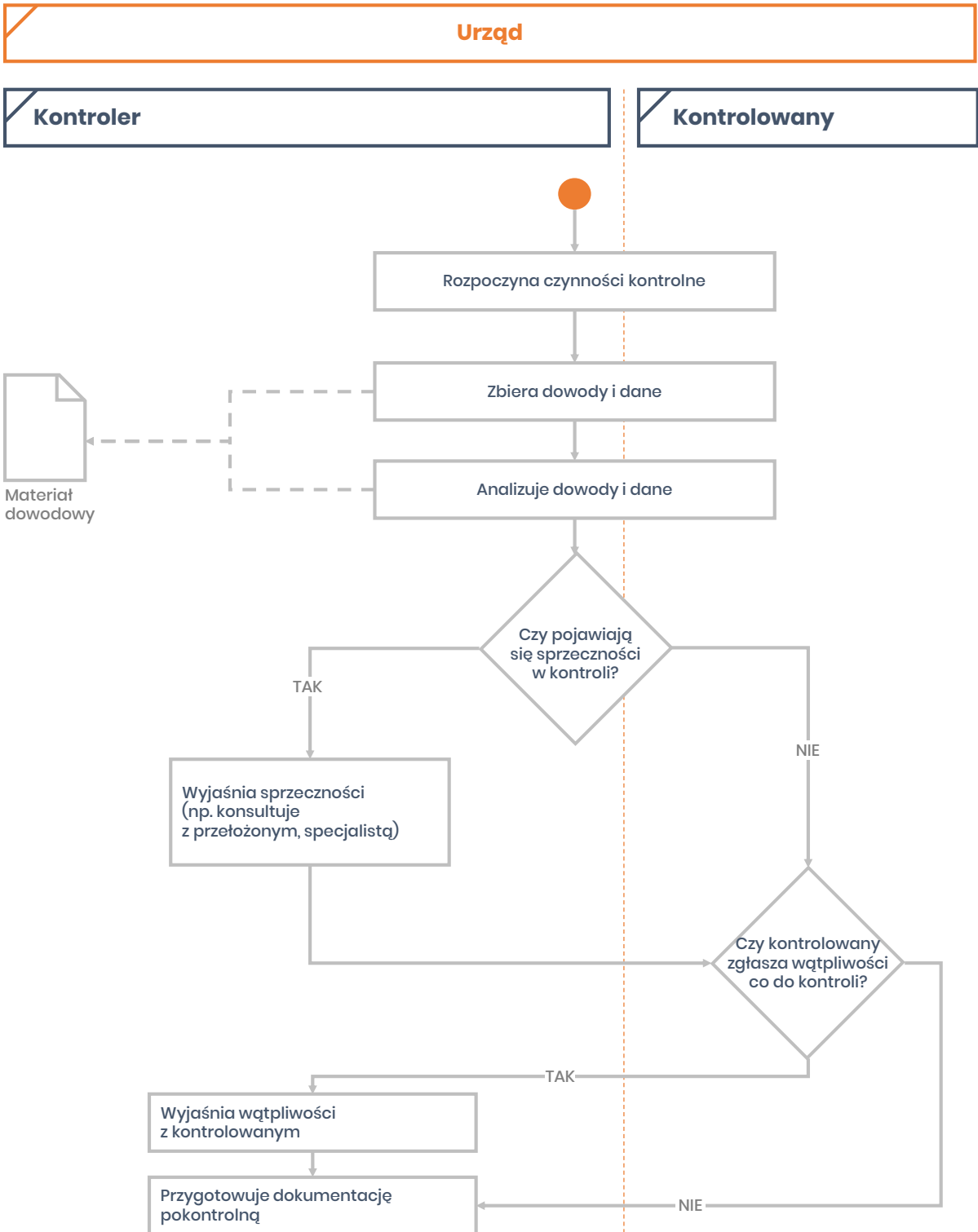
- Pieczątki imienne i nagłówkowe
- Środki ochrony osobistej i dezynfekcji
- Narzędzia niezbędne do przeprowadzenia kontroli
- Aparat fotograficzny oraz sprzęt umożliwiający wykonanie nagrań wideo, audio
- Środek transportu
- Telefon

#### 7 Inne

#### Podpowiedzi:

- Sprawdź sprzęt, z którego będziesz korzystać podczas kontroli.
- Bądź przygotowany w razie awarii sprzętu (przygotuj stosowne druki).

### 3. Przeprowadzanie czynności kontrolnych



## **Schemat postępowania kontrolera w czasie kontroli**

1. Zaczynij kontrolę od okazania legitymacji służbowej, przedstawienia się, okazania upoważnienia, odczytania praw i obowiązków.
  2. Sprawdź tożsamość kontrolowanego lub dane osoby upoważnionej przez kontrolowanego do prowadzenia kontroli wraz z jej upoważnieniem.
  3. Przedstaw cel kontroli w sposób opisowy i zrozumiały dla kontrolowanego.
  4. Przystępuj do sprawdzania dokumentacji przygotowanej przez kontrolowanego niezbędnej do wykonania kontroli, jednocześnie uzupełniaj protokół kontroli opierając się na przedstawianych danych.
  5. Po sprawdzeniu dokumentacji przejdź do oględzin.
  6. Pobierz próby, jeśli wynika to z konieczności prowadzenia kontroli.
  7. Sporządź protokół z pobrania próby.
  8. Poinformuj kontrolowanego o sposobie postępowania z materiałem, z którego pobrano próby i z próbami.
  9. Wróć do protokołu kontroli i odnotuj czynność pobrania próby.
  10. Przed zakończeniem kontroli poinformuj kontrolowanego o dalszych krokach.
-





Obowiązkiem kontrolera jest obiektywne ustalenie stanu faktycznego i prawnego oraz rzetelne jego udokumentowanie, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości – ustalenie ich przyczyn, zakresu i skutków oraz osób za nie odpowiedzialnych.

Ustaleniu stanu faktycznego i prawnego służą czynności kontrolne, czyli zbieranie dowodów i danych. Po ich uzyskaniu przeprowadzana jest ich analiza. Jeśli wystąpią sprzeczności następuje ich wyjaśnienie. Na tym etapie można powołać biegłych i specjalistów pod warunkiem, że jest to potrzebne do przeprowadzenia analizy i wyciągnięcia wniosków.

W postępowaniu kontrolnym kontroler dokonuje ustaleń w oparciu o zebrane w toku kontroli dowody, które w szczególności stanowią: faktury zakupu, faktury sprzedaży, rachunki, rejestry wystawionych faktur VAT, wyciągi z kas fiskalnych, dokumenty magazynu wyda/przyjmie, zabezpieczone przedmioty, wyniki badań laboratoryjnych, oględziny, pisemne lub ustne wyjaśnienia i oświadczenia.

Kontroler, w czasie prowadzenia kontroli może, w szczególności:

1. dokonywać oględzin obiektów, pomieszczeń, środków przewozowych i innych rzeczy, w zakresie objętym kontrolą;
2. pobierać próby, w celu poddania ich analizom laboratoryjnym;
3. dokonywać, z zachowaniem przepisów o tajemnicy ustawowo chronionej, sprawdzania akt i dokumentów, faktur, ewidencji i informacji lub danych w zakresie objętym kontrolą, sporządzania ich niezbędnych kopii, potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez podmiot kontrolowany lub osobę upoważnioną przez ten podmiot oraz urzędowego tłumaczenia na język polski, w przypadku gdy są sporządzane w języku obcym;
4. dokonywać badania przebiegu określonych czynności;
5. legitymować osoby w celu stwierdzenia ich tożsamości, jeżeli jest to niezbędne na potrzeby postępowania kontrolnego;
6. żądać od kontrolowanego lub osoby upoważnionej przez kontrolowanego udzielenia, w wyznaczonym terminie, pisemnych lub ustnych wyjaśnień w sprawach objętych zakresem kontroli;
7. żądać od podmiotu kontrolowanego lub jego przedstawiciela niezwłocznego usunięcia uchybień porządkowych i organizacyjnych;
8. przesłuchiwać osoby, zasięgać opinii biegłych, jeżeli jest to niezbędne do wyczerpującego wyjaśnienia okoliczności sprawy;
9. zabezpieczać dowody.

Na czas niezbędny do przeprowadzenia czynności kontrolnych można dokonać zabezpieczenia dowodów rzeczowych. Zabezpieczenie dowodów następuje na podstawie postanowienia. Postanowienie o zabezpieczeniu dowodów wydaje wojewódzki inspektor lub upoważniony państwowy inspektor.

Jeżeli w toku postępowania kontrolnego pozostają niewyjaśnione fakty istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, kontrolujący może przesłuchiwać kontrolowanego, świadka lub zasięgać opinii biegłych. Z przesłuchania osoby sporządza się protokół.

Kontrolowany może wnieść do Głównego Inspektora Ochrony Roślin i Nasiennictwa zażalenie na postanowienie o zabezpieczeniu, do którego stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu postępowania administracyjnego.



Podmiot Kontrolowany albo inne osoby, mogą z własnej inicjatywy składać kontrolerowi ustne lub pisemne oświadczenia, które kontrolujący jest zobowiązany przyjąć do protokołu.

Przedłużenie czasu trwania kontroli jest możliwe jedynie z przyczyn niezależnych od organu kontroli i wymaga uzasadnienia na piśmie. Uzasadnienie doręcza się podmiotowi kontrolowanemu.

### Wskazówki

- Czynności dowodowe rozpocznij od ustalenia osoby upoważnionej do reprezentowania podmiotu kontrolowanego podczas kontroli.
- Jeżeli w kontroli biorą udział osoby trzecie, ustal ich role. Następnie wpisz do protokołu, w jakim charakterze występują podczas kontroli (np. jako świadek, wsparcie, osoba przeszkadzająca – czyli utrudniająca przeprowadzenie czynności kontrolnych).
- Poproś o upoważnienie lub o pełnomocnictwo osoby wyznaczonej do czynności kontrolnych.
- Pamiętaj, że możesz zażądać, kto ma wziąć udział w kontroli.
- Pamiętaj, że możesz poprosić urzędnika z urzędu gminy o towarzyszenie podczas kontroli. Nie idź sam, jeżeli czujesz się niepewnie.
- Rzetelnie przygotuj dowody.
- Stwierdź stan faktyczny na podstawie dowodów zebranych podczas kontroli.
- Porównaj stan faktyczny ze stanem określonym w normach prawnych.
- Jeżeli potrzebujesz więcej czasu lub widzisz potrzebę rozszerzenia zakresu kontroli, poproś kierownika jednostki o przedłużenie upoważnienia lub wydanie nowego upoważnienia.
- Ustal nieprawidłowości i uchybienia.
- Omów nieprawidłowości i uchybienia.
- Sprawdź czy nie popełniłeś błędów.

# 4. Dokumentowanie wyników kontroli





Z przeprowadzonych czynności i ustaleń kontrolnych sporządza się protokół kontroli, z którego powinno jednoznacznie wynikać, co, kiedy, gdzie i przez kogo zostało ustalone, kto i w jakim charakterze był przy tym obecny i jakie ewentualne uwagi zgłosiły osoby obecne przy kontroli. Ponadto, w toku kontroli sporządza się również inne dokumenty, np. protokoły pobrania prób, przesłuchania świadka, strony, opinie biegłego.

Protokół kontroli zawiera w szczególności:

1. czas trwania postępowania kontrolnego;
2. imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe kontrolującego, numer upoważnienia oraz numer legitymacji służbowej;
3. nazwę, siedzibę i adres kontrolowanego podmiotu;
4. określenie zakresu/przedmiotu kontroli;
5. opis stanu faktycznego, stwierdzonego w toku przeprowadzonego postępowania kontrolnego, ze szczególnym uwzględnieniem ujawnionych nieprawidłowości wraz z określeniem naruszonych przepisów prawnych;
6. opis nieprawidłowości usuniętych w toku kontroli;
7. informację o zabezpieczonych dowodach i pobranych próbach;
8. ewentualne zalecenia pokontrolne;
9. pouczenie o obowiązku poinformowania zarządzającego kontrolę o sposobie wykonania zaleceń pokontrolnych;
10. wykaz załączników stanowiących integralną część protokołu.

Protokół kontroli sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

Jeden egzemplarz protokołu pozostawia się podmiotowi kontrolowanemu.

Kontroler jest zobowiązany przyjąć do protokołu ustne lub pisemne oświadczenie złożone z własnej inicjatywy kontrolerowi przez podmiot kontrolowany lub inne osoby.

W razie zgłoszenia uwag w trakcie trwania kontroli przez podmiot kontrolowany, kontroler jest obowiązany dokonać ich analizy i w miarę potrzeb podjąć dodatkowe czynności kontrolne, a w przypadku zasadności tych zastrzeżeń, zmienić lub uzupełnić odpowiednią część protokołu.

Kontroler jest zobowiązany poinformować podmiot kontrolowany o możliwości wniesienia uwag do protokołu lub zgłoszenia pisemnych zastrzeżeń co do treści i ustaleń zawartych w protokole w terminie 7 dni. W przypadku gdy kontrolowany nie wnosi uwag, w protokole zamieszcza się adnotację „bez uwag”.

Jeżeli w trakcie kontroli, dokonano przesłuchania osoby lub zasięgnięta została opinia biegłego, co było niezbędne do wyczerpującego wyjaśnienia okoliczności sprawy, z takich czynności należy sporządzić oddzielny protokół stanowiący załącznik do protokołu kontroli.

Po zakończeniu kontroli kontroler oraz podmiot kontrolowany lub osoba przez niego upoważniona lub jego przedstawiciel, parafują protokół kontroli oraz załączniki w postaci danych zapisanych na papierze (dokumenty, pisemne oświadczenia, wydruki z ewidencji, faktury, paragony, fotografie, itp.) na każdej stronie. Strony protokołu oraz poszczególne załączniki numeruje się zgodnie z kolejnością.



Skreśleń i poprawek w protokole należy dokonywać tak, by wyrazy skreślone i poprawione były czytelne. O dokonanych w treści protokołu skreśleniach i poprawkach, w protokole zamieszcza się stosowną adnotację. Wszelkie poprawki należy parafować.

Protokół kontroli podpisuje kontroler i podmiot kontrolowany lub osoba przez niego upoważniona, lub jego przedstawiciel.

Odmowę podpisania protokołu przez kontrolowanego lub osobę przez niego upoważnioną lub jego przedstawiciela odnotowuje się w protokole kontroli z podaniem powodów odmowy. Jeżeli osoba odmawiająca podpisania protokołu nie podaje powodów swojej decyzji, w protokole należy również wprowadzić odpowiednią adnotację.

Odmowa podpisania protokołu kontroli nie stanowi przeszkody do prowadzenia dalszego postępowania.

W przypadku zgłoszenia umotywowanych zastrzeżeń do ustaleń zawartych w protokole kontroli, które podmiot kontrolowany może złożyć w terminie 7 dni od dnia podpisania protokołu, kierownik komórki organizacyjnej rozpatruje wniesione zastrzeżenia w ciągu 7 dni od dnia ich wniesienia i jeżeli jest to konieczne, zleca przeprowadzenie dodatkowej kontroli. W przypadku uznania zgłoszonych zastrzeżeń wprowadza zmiany w formie aneksu do protokołu. Aneks do protokołu podpisuje przeprowadzający kontrolę, sporządzający aneks i kontrolowany lub osoba przez niego upoważniona.

W przypadku nieuznania zastrzeżeń w całości lub w części, przekazuje niezwłocznie swoje stanowisko na piśmie zgłaszającemu zastrzeżenia. Oprócz sporządzenia protokołu kontroli, w książce kontroli prowadzonej przez kontrolowanego, kontrolujący powinien dokonać wpisu, który obejmuje:

1. oznaczenie organu kontroli;
2. numer i datę upoważnienia do przeprowadzenia kontroli;
3. zakres przedmiotowy przeprowadzonej kontroli;
4. daty podjęcia i zakończenia kontroli;
5. zalecenia pokontrolne oraz określenie zastosowanych środków pokontrolnych.

Jeżeli na podstawie wyników kontroli kontroler stwierdza naruszenie obowiązujących przepisów, mogą być wydane:

1. zalecenia pokontrolne umieszczane bezpośrednio przez kontrolera w treści protokołu, gdy stwierdzone usterki i uchybienia nie kwalifikują się do wydania decyzji;
2. decyzja administracyjna.

Sposób wykonania zaleceń pokontrolnych przez kontrolowanego podlega sprawdzeniu przez wojewódzkiego inspektora ochrony roślin i nasiennictwa.

Kontroler może nałożyć grzywnę w drodze mandatu karnego. Grzywnę w postaci mandatu karnego nakłada się w miejscu popełnienia wykroczenia na sprawcę tego wykroczenia.



Jeśli przygotowano protokół przesłuchania, na podstawie protokołu przygotowuje się wniosek o ukaranie do sądu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania kontrolowanego. W zależności od rodzaju uchybień kontroler ma obowiązek wydać decyzję administracyjną.

Ustalenia dokonane podczas przeprowadzonych kontroli mogą być również wykorzystywane do formułowania wniosków o wszczęcie postępowania w sprawach o wykroczenia, karnych i egzekucyjnych.

W wojewódzkim inspektoracie ochrony roślin i nasiennictwa może funkcjonować rejestr przeprowadzanych kontroli. Rejestr ma charakter fakultatywny i jego utworzenie zależy od wojewódzkiego inspektora, który określa zasady jego prowadzenia. W rejestrze przeprowadzanych kontroli zazwyczaj umieszcza się: zakres i termin kontroli, nazwiska kontrolujących oraz numer protokołu kontroli.

#### Wskazówki dla kontrolera

- W pierwszej kolejności oceń stan faktyczny, a dopiero później wypełnij check-listę przy kontroli.
- Opisz swoje zastrzeżenia i przy ewentualnych nieprawidłowościach odnotuj je.
- Pamiętaj, gdy masz wątpliwości, możesz przeprowadzić kontrolę uzupełniającą.
- Jeżeli nieprawidłowości wymagają kary grzywny zawsze nałóż mandat karny.
- Jeżeli kierownik komórki organizacyjnej oceni, że błędnie zostały zebrane dowody, jeszcze raz zrób analizę dowodów lub zbierz nowe dowody.
- Pamiętaj o odnotowaniu decyzji podmiotu kontrolowanego o przyjęciu lub odmowie przyjęcia mandatu.
- Zapytaj kontrolowanego o uwagi dotyczące kontroli.
- Podpisz protokół wykonany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
- W przypadku odmowy przyjęcia mandatu karnego przystąp do przesłuchania podmiotu kontrolowanego. Ewentualnie umów się na inny termin przesłuchania.
- Sprawdź, czy nie popełniłeś błędu.



## Kara administracyjna

Nakładając **karę administracyjną** zastosuj następujące kryteria:

- rodzaj przewinienia;
  - skala zjawiska;
  - historia podmiotu;
  - czy podmiot kontrolowany utrudnia przeprowadzenie kontroli;
  - czy podmiot kontrolowany usunął nieprawidłowości w trakcie kontroli;
  - czy w wyniku działań podmiotu kontrolowanego inny podmiot poniósł stratę;
  - czy podmiot kontrolowany stwarza zagrożenie dla zdrowia ludzi lub środowiska.
-



### Dobra praktyka

Kontroler powinien zawsze nałożyć mandat, tam gdzie prawo nakazuje ukaranie za popełnione czyny. Wielu kontrolerów rezygnuje jednak z nałożenia mandatu na podmiot kontrolowany z powodu traktowania podmiotów kontrolowanych z wyrozumiałością i empatią. Wojewódzkie inspektoraty wypracowały dobrą praktykę, która polega na stosowaniu dwóch zasad w przypadku nakładania kar. Pierwsza polega na uniknięciu powoływania się na specjalne traktowanie przez inne podmioty kontrolowane i zakłada konsekwentne karanie w uzasadnionych przypadkach. Druga zakłada karanie kierownika, a nie pracownika podmiotu kontrolowanego.

### Podpowiedzi:

- Bądź konsekwentny w nakładaniu kar podmiotom kontrolowanym tam, gdzie prawo nakazuje ukaranie za popełnione czyny.
- W sytuacji wystawienia mandatu, zawsze wyjaśnij powód jego nałożenia oraz ustaloną wysokość.
- Staraj się nakładać mandat na kierownika jednostki kontrolowanej (o ile to możliwe).
- Jeżeli czujesz się niekomfortowo z nakładaniem kar podczas kontroli przedstaw najpierw granice wysokości kary, a następnie powiedz, ile wynosi nałożona kara.

### Dobra praktyka

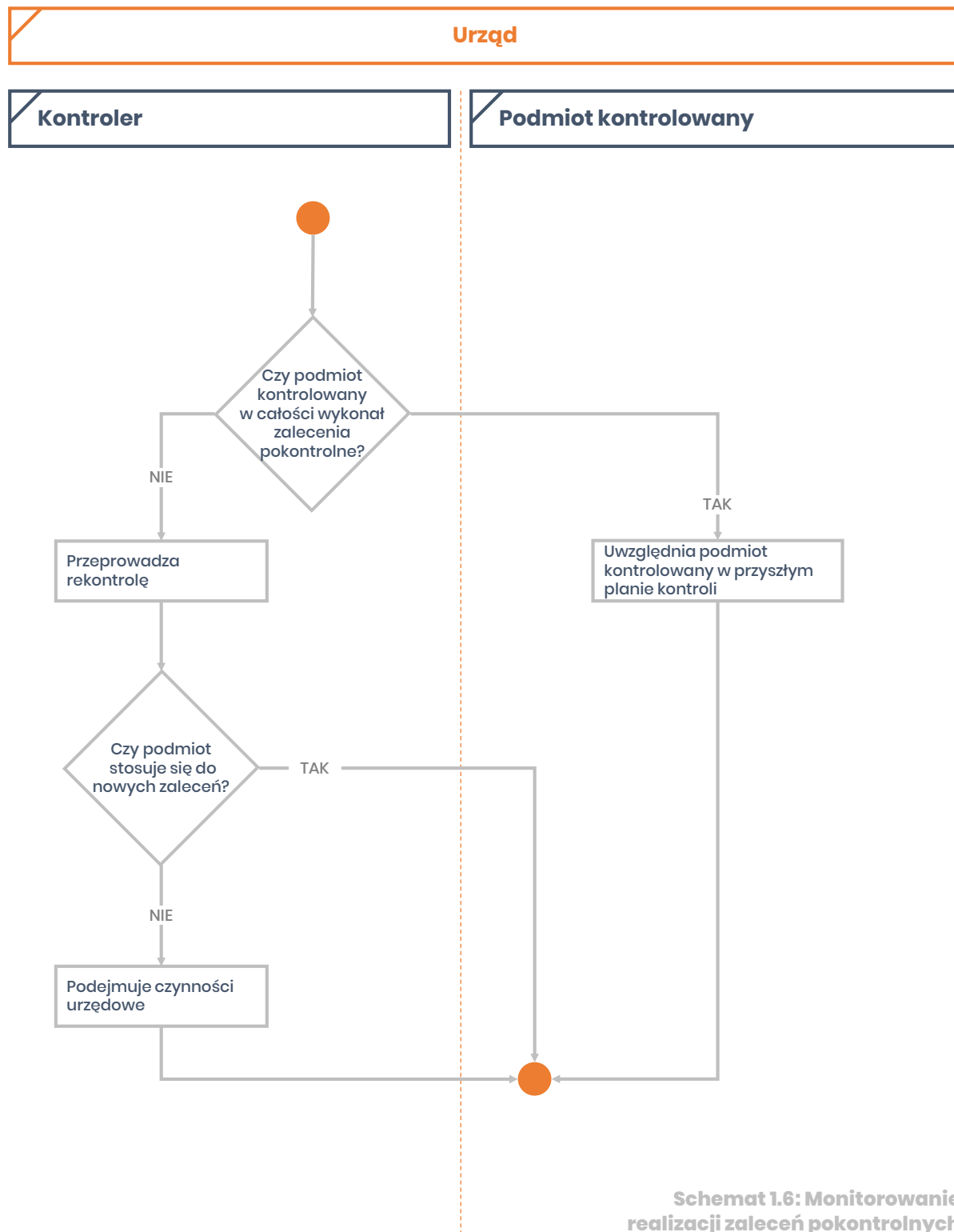
Wojewódzki inspektorat wypracował postępowanie w sytuacji ryzyka przedstawienia nieprawdziwych dokumentów przez kontrolowanego. Podczas kontroli kontroler zawsze prosi o poświadczenie kserokopii z dokumentami okazywanymi przez kierownika lub pracownika jednostki kontrolowanej.

### Podpowiedzi:

- Poproś o poświadczenie kserokopii z dokumentami okazanymi w jednostce kontrolowanej.
- Weryfikuj na bieżąco wszystkie dokumenty, które są przedstawiane przez kierownika lub pracowników jednostki kontrolowanej.
- Bądź czujny! Podmiot kontrolowany może próbować utrudnić zbieranie dowodów.



## 5. Przekazywanie wyników podmiotowi kontrolowanemu





Ostatnim etapem procesu kontroli jest monitorowanie realizacji zaleceń pokontrolnych. Na tym etapie sprawdza się, czy zalecenia, które powstały w wyniku analizy danych oraz formułowania wniosków i ocen podczas kontroli, zostały zrealizowane przez kontrolowanego.

Na etapie monitorowania realizacji zaleceń pokontrolnych mogą wystąpić 3 sytuacje:

1. podmiot kontrolowany wykonał zalecenia pokontrolne;
2. podmiot kontrolowany wykonał część zaleceń pokontrolnych;
3. podmiot kontrolowany nie wykonał zaleceń pokontrolnych.

Jeżeli podmiot kontrolowany wykonał zalecenia pokontrolne, przeprowadza się ponowną kontrolę w kolejnym roku. W ramach kontroli sprawdzającej weryfikuje się, czy podmiot kontrolowany popełnia te same nieprawidłowości co wcześniej, czy działa zgodnie z zaleceniami.

Jeżeli podmiot kontrolowany nie wykonał zaleceń pokontrolnych lub wykonał je w części, przeprowadza się rekontrolę tylko w zakresie dotyczącym zaleceń pokontrolnych. Kontroler powinien wówczas powrócić do etapu 1: przygotowanie do kontroli.

Podmiot kontrolowany powinien co do zasady wykonać zalecenia pokontrolne bez zbędnej zwłoki.

W zależności od zalecenia pokontrolnego może być ustalony inny termin wykonania zaleceń pokontrolnych. Przykładowo, jeżeli zostały wskazane zalecenia pokontrolne w produkcji, kontroler może ustalić termin realizacji zaleceń pokontrolnych w nowym cyklu produkcyjnym.

#### Wskazówki dla kontrolera

- Gdy brakuje określonych dokumentów do stwierdzenia, czy podmiot kontrolowany wykonał zalecenia pokontrolne, najpierw poproś o ich przekazanie zanim ocenisz, że podmiot kontrolowany nie wykonał lub wykonał w części zalecenia pokontrolne.
- Pamiętaj, żeby monitorować wprowadzenie zaleceń pokontrolnych u podmiotów kontrolowanych w określonych odstępach czasowych – tylko wtedy sprawdzisz, czy podmiot kontrolowany faktycznie nie popełnia błędów.
- Sprawdź, czy nie popełniłeś błędu.



### Dobra praktyka

Wojewódzkie inspektoraty wypracowały dobrą praktykę współpracy z osobami trzecimi włączając się w zadania wykonywane przez jednostki samorządu terytorialnego. Jednym z takich zadań jest zieleń gminna. Inspektorzy prowadzą szkolenia dla osób, które zajmują się utrzymywaniem zieleni na obszarze gmin. Wskutek tego podmioty prywatne mają wsparcie merytoryczne inspekcji oraz możliwość korzystania z wiedzy i pomocy specjalistów. Dzięki współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego, które dofinansowują szkolenia, kontrolerzy mogą efektywniej zwiększać świadomość klientów.

### Podpowiedzi:

- Współpraca z jednostkami samorządu terytorialnego lub organizacjami pozarządowymi może zwiększyć wpływ na świadomość klientów.
- Współpraca z takimi podmiotami spowoduje większe zainteresowanie zadaniami inspekcji.
- Stwórz wykaz zadań, w których można podjąć współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego i organizacjami pozarządowymi.

# Część druga

## Kontrola w IW

## Część druga – spis treści

Podstawy prawne	38
Słowniczek	39
Schemat kontroli prowadzonej w Inspekcji Weterynaryjnej	41
1. Planowanie kontroli	42
2. Przygotowanie do kontroli	45
3. Przeprowadzanie czynności kontrolnych	50
4. Dokumentowanie wyników kontroli	54
5. Przekazywanie wyników jednostce kontrolowanej	57

---

## Podstawy prawne

Zbiór aktów prawnych został przygotowany na podstawie kryterium przeprowadzania kontroli. Z tego względu wyodrębniono tylko takie akty normatywne, które służą planowaniu, przygotowaniu oraz realizacji kontroli. Jednym słowem są podstawą opracowania przez kontrolera postępowania kontrolnego.

### **Prawne podstawy prowadzenia kontroli w PIW przez WIW:**

[Ustawa z dnia 15 stycznia 2015 r. o ochronie zwierząt wykorzystywanych do celów naukowych lub edukacyjnych](#)

[Ustawa z dnia 5 lutego 2015 r. o płatnościach w ramach systemów wsparcia bezpośredniego](#)

[Ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej](#)

[Ustawa z dnia 22 lipca 2006 r. o paszach](#)

[Ustawa z dnia 2 kwietnia 2004 r. o systemie identyfikacji i rejestracji zwierząt.](#)

[Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o ochronie zdrowia zwierząt oraz zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt](#)

[Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. o Inspekcji Weterynaryjnej](#)

[Ustawa z dnia 10 grudnia 2003 r. o kontroli weterynaryjnej w handlu](#)

[Ustawa z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne](#)

[Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt](#)

[Rozporządzenie Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie wysokości kar pieniężnych za naruszenia przepisów o produktach pochodzenia zwierzęcego](#)

[Standardy kontroli w administracji rządowej z dnia 31 sierpnia 2017 r.](#)

## Słowniczek

### Kontrola

to proces, którego celem jest ocena działalności jednostki kontrolowanej, dokonana na podstawie ustalonego stanu faktycznego przy zastosowaniu przyjętych kryteriów.

### Kontrola wspólna

to kontrola, która przeprowadzana jest na podstawie zarządzenia co najmniej 2 kierowników jednostek kontrolujących.

### Tryby kontroli

wyróżnia się dwa tryby kontroli: tryb zwykły i tryb uproszczony.

### Tryb uproszczony

to tryb kontroli, który zarządza kierownik komórki ds. kontroli ze względu na charakter sprawy lub pilność przeprowadzanych czynności.

### Przejęcie z trybu uproszczonego na tryb zwykły kontroli

zarządza kierownik komórki ds. kontroli w sytuacji ujawnienia w trakcie czynności kontrolnych okoliczności wskazujących na popełnienie przestępstwa, wykroczenia, przestępstwa skarbowego, wykroczenia skarbowego lub naruszenia dyscypliny finansów publicznych.

### Program kontroli

to dokument, który uwzględnia: wyniki wcześniejszych kontroli; wyniki badań i analiz oraz skargi i wnioski dotyczące przygotowanej kontroli; czynniki ryzyka wpływające na działalność jednostki kontrolowanej, informacje dotyczące działalności jednostki kontrolowanej.

### Plan kontroli

to dokument, którego elementami są: jednostka kontrolowana, zakres kontroli (czyli przedmiot kontroli i zakres objęty kontrolą), zagadnienia wymagające oceny, termin kontroli, stan prawny dotyczący przedmiotu kontroli, wskazówki metodyczne dotyczące sposobu i techniki przeprowadzania kontroli oraz organizację i harmonogram przeprowadzania kontroli.

## Słowniczek

### Zawiadomienie o planowanej kontroli

to powiadomienie kierownika jednostki kontrolowanej o terminie kontroli i czasie potrzebnym do czynności kontrolnych.

### Czynności kontrolne

to czynności, które przeprowadza się w siedzibie jednostki kontrolowanej w czasie wykonywanych przez nią zadań lub poza nią, w sposób sprawny i możliwie niezakłócający funkcjonowania jednostki kontrolowanej.

### Prawa kontrolera w trakcie czynności kontrolnych

to prawa, które obejmują w szczególności: swobodny wstęp i poruszanie się po terenie podmiotu kontrolowanego; wgląd do dokumentów podmiotu kontrolowanego; sporządzanie lub żądanie sporządzenia kopii dokumentacji do kontroli; żądanie złożenia ustnych lub pisemnych wyjaśnień; przetwarzanie danych osobowych.

### Dowody kontroli

to dokumenty, rzeczy, oględziny, opinie biegłych, ustne lub pisemne wyjaśnienia lub oświadczenia.

### Notatka służbowa

to dokument sporządzany przez kontrolera z czynności kontrolnych o istotnym znaczeniu dla ustaleń kontroli, których nie ma w wystąpieniu pokontrolnym.

### Wystąpienie pokontrolne

to ustalenia dokonane w trakcie kontroli oraz oceny. Podpisuje je kontroler i kierownik komórki ds. kontroli.

*Powyższe definicje zostały opracowane na użytek Poradnika.*

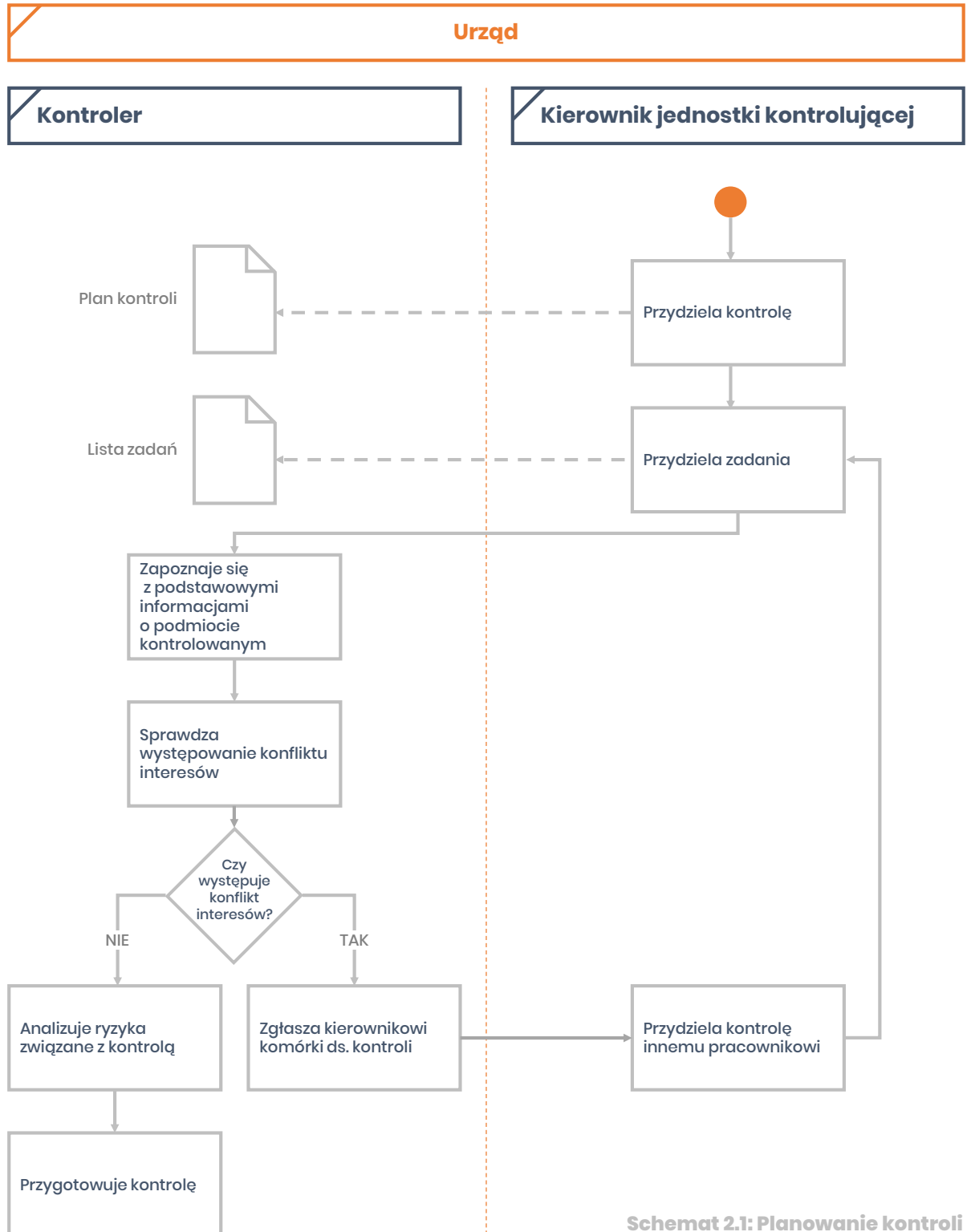


# Schemat kontroli prowadzonej w Inspekcji Weterynaryjnej

Przedstawiony schemat kontroli odnosi się do wzorcowego procesu, na realizację którego kontroler posiada wystarczające zasoby (ludzkie, finansowe, organizacyjne, techniczne). Schemat kontroli składa się z 5 etapów: planowanie kontroli, przygotowanie do kontroli, przeprowadzenie czynności kontrolnych, dokumentowanie wyników kontroli oraz przekazywanie wyników jednostce kontrolowanej.



# 1. Planowanie kontroli





Planowanie kontroli rozpoczyna kierownik jednostki kontrolującej, który na podstawie otrzymanych wytycznych przygotowuje plan kontroli do zrealizowania w urzędzie oraz rozdziela zadania pomiędzy kontrolerów. Plan kontroli odpowiada planowi okresowemu urzędu, w którym są wskazane cele jednostki oraz zakres kontroli.

Plan kontroli powinien być opracowany w oparciu o analizę ryzyka (np. zgodnie z Formularzem oceny ryzyka w załączeniu), w której nastąpi identyfikacja czynników mających negatywny wpływ na działalność jednostek kontrolowanych. Analizę ryzyka przygotowuje kierownik jednostki.

Pierwszym krokiem, który podejmuje kontroler po otrzymaniu zadania, jest zapoznanie się z podstawowymi informacjami nt. podmiotu kontrolowanego. Następnie kontroler sprawdza czy występuje konflikt interesów – jeśli taki wystąpi, kontroler powinien poinformować o tym przełożonego, który przydzieli kontrolę innemu pracownikowi. Podczas planowania kontroli obowiązkiem inspektora jest przeprowadzić analizę ryzyka związanych z kolejnymi etapami kontroli. Celem analizy jest minimalizacja skutków, które mogą utrudnić realizację czynności kontrolnych. Na etapie planowania warto opracować metody przeciwdziałania ich wystąpieniu.

#### Wskazówki

- Oceń możliwość wystąpienia oszustw, nadużyć oraz obszarów i mechanizmów korupcyjnych.
- Uwzględnij przy analizie ryzyka wyniki wcześniejszych: kontroli, audytów, badań, analiz, skarg oraz innych sygnałów o nieprawidłowościach.
- Sprawdź, czy jest możliwość łączenia kontroli z różnych działów.
- Pamiętaj, że kontroler ma być wolny od wszelkich zależności, powiązań, interesów, które naruszają jego obiektywizm w trakcie kontroli.



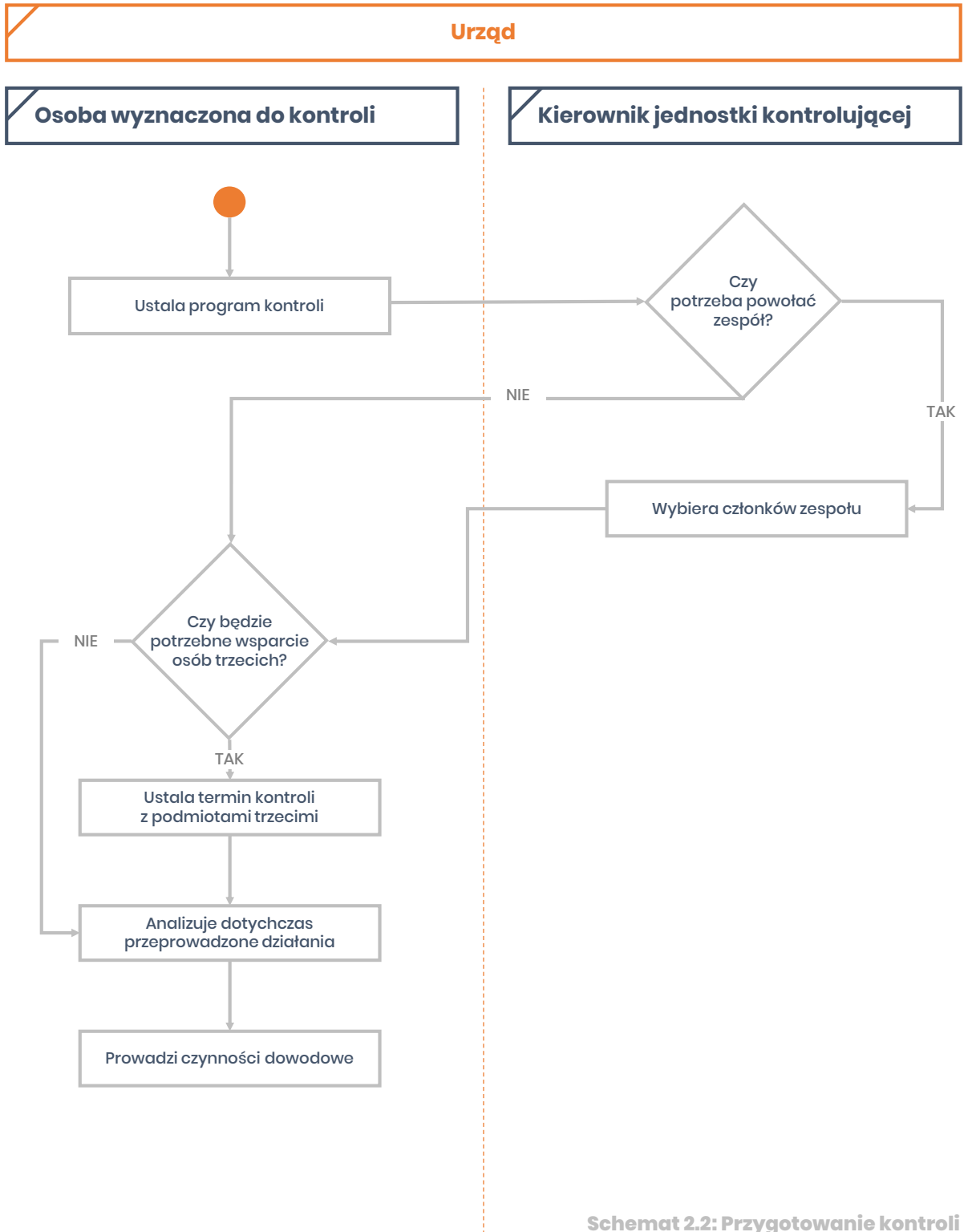
### Dobra praktyka

Planowanie kontroli w wojewódzkim inspektoracie rozpoczyna się na poziomie komórki organizacyjnej. Kierownicy komórek organizacyjnych zostali zobowiązani do przygotowania do planów kontroli obszarów zainteresowania, które wynikają z ich obowiązków. Kierownicy komórek organizacyjnych przeprowadzają analizę ryzyk związanych z kontrolą. W zależności od komórki organizacyjnej zostaje wyznaczony plan kontroli, który następnie jest przekazywany Wojewódzkiemu Lekarzowi. Wojewódzki Lekarz nadaje priorytety wskazanym obszarom oraz zatwierdza plan kontroli na dany rok. Dzięki tej praktyce zakres kontroli odpowiada bezpośrednio potrzebom identyfikowanym w komórkach organizacyjnych oraz odzwierciedla sytuację epizootyczną w województwie.

### Podpowiedzi:

- Przygotuj plan kontroli na podstawie obszarów zainteresowań komórek organizacyjnych.
- Plan kontroli powinien odpowiadać sytuacji epizootycznej w województwie.
- Przeprowadź analizę ryzyk, która pozwoli na skuteczniejsze przygotowanie programu kontroli.

## 2. Przygotowanie do kontroli



Schemat 2.2: Przygotowanie kontroli



Schemat 2.3: Program kontroli



## Program kontroli

### Opracowując program kontroli:

- przeprowadź analizę krytyczną sytuacji bezpieczeństwa żywności w województwie;
- przeprowadź analizę przedkontrolną – czyli analizę stanu prawnego obszaru objętego kontrolą;
- uwzględnij wyniki wcześniejszych kontroli, skarg i ustaleń dotyczących kontrolowanego obszaru;
- określ cel kontroli oraz zakres kontroli (przedmiot i okres objęty kontrolą);
- określ tematykę kontroli;
- wskaż (o ile to możliwe) dowody niezbędne do dokonania ustaleń;
- określ metodykę kontroli oraz rodzaje procedur analitycznych dostosowanych do celu i zakresu kontroli, a w przypadku badania opartego na próbie – zasady doboru próby do kontroli;
- wskaż mierniki do kontroli oraz mierniki umożliwiające odniesienie do jednostki;
- określ, czy do kontroli jest potrzebny zespół.

Na podstawie ustaleń wypracowanych na etapie planowania, analizy przedkontrolnej, celu i zakresu kontroli, dowodów i metodyki kierownik jednostki kontrolującej decyduje o powołaniu zespołu. Zespół składa się zazwyczaj z dwóch osób.

Uwzględniając czas potrzebny do kontroli należy w dalszej kolejności określić termin rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych.

Zawiadomienie o terminie rozpoczęcia kontroli planowanej przesyłane jest co najmniej 5 dni roboczych przed planowanym terminem jej rozpoczęcia. W zawiadomieniu o kontroli określony jest zakres i przewidywany termin kontroli.



### Dobra praktyka

W związku z chorobą ASF WIW prowadzi bardzo dużo kontroli powiatowych lekarzy weterynarii. W celu sprawdzenia czy popełniają błędy po szkoleniach prowadzonych przez inspektorów z WIW wprowadzono nowe mierniki kontroli zarządczej analizujące ilość popełnianych przez powiatowych lekarzy weterynarii błędów po szkoleniach. Wskutek tego zweryfikowano skuteczność kontroli powiatowych lekarzy oraz skuteczność szkoleń prowadzonych przez inspektorów wojewódzkiego inspektoratu weterynarii.

### Podpowiedzi:

- Pamiętaj, że ustalając mierniki kontroli ustawa narzuca kryteria: legalności, rzetelności, gospodarności i celowości.
- Porównuj metodyki i procedury analityczne z innymi inspektorami.
- Pamiętaj, że sposób wyboru miernika powinien odpowiadać technikom oględzin oraz sposobowi analizowania dokumentów.
- Pamiętaj, że kontroler musi rozważyć ryzyko właściwego doboru mierników, dobór odpowiedniej próby oraz sformułowanie założeń wstępnych.

### Wskazówki dla kontrolera

- Przygotuj upoważnienie do kontroli.
- Przygotuj wymagane dokumenty do kontroli.
- Uzupelnij dane jednostki kontrolowanej.
- Przygotuj niezbędne narzędzia do kontroli.
- Przygotuj ustawy, rozporządzenia, wytyczne dotyczące jednostki kontrolowanej.
- Zweryfikuj, czy nie popełniłeś błędu.





## Check-lista

### Co powinieneś wziąć na kontrolę?

#### 1 Dokumenty i druki:

- Upoważnienia
- Pouczenia o prawach i obowiązkach
- Legitymację służbową
- Właściwe druki
- Postanowienia o zabezpieczeniu dowodów rzeczowych
- Wniosek o ukaranie

#### 2 Materiały piśmienne (długopisy)

#### 3 Sprzęt komputerowy (modem, laptop, drukarka, skaner)

#### 4 Podręczny zestaw przepisów, wytycznych, materiałów instruktażowych

#### 5 Niezbędne dane kontaktowe

#### 6 Materiały i narzędzia – według potrzeby, na przykład:

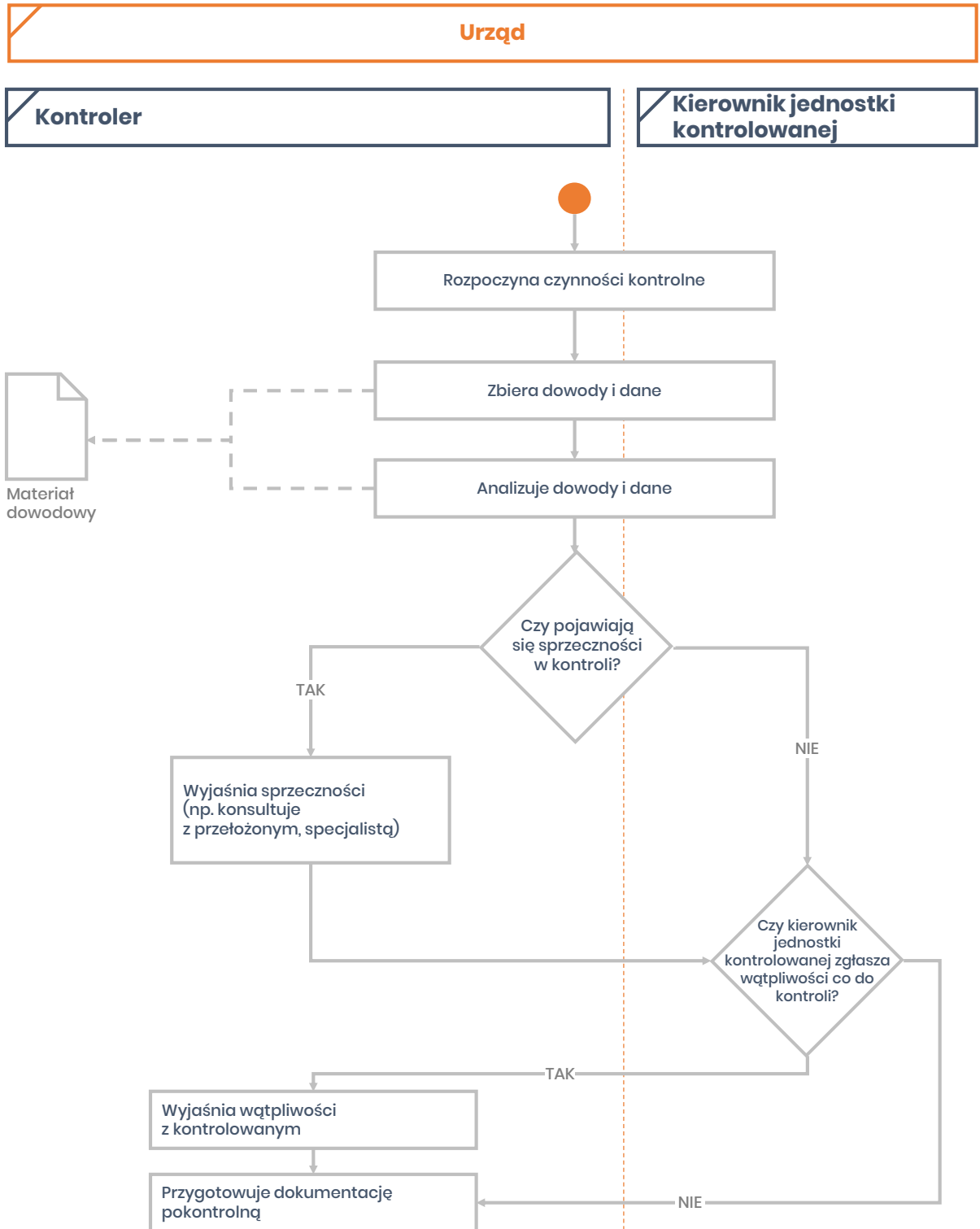
- Pieczątki imienne i nagłówkowe
- Środki ochrony osobistej i dezynfekcji
- Narzędzia niezbędne do przeprowadzenia kontroli
- Aparat fotograficzny oraz sprzęt umożliwiający wykonanie nagrań wideo, audio
- Środek transportu
- Telefon

#### 7 Inne

#### Podpowiedzi:

- Sprawdź sprzęt, z którego będziesz korzystać podczas kontroli.
- Bądź przygotowany w razie awarii sprzętu (przygotuj stosowne druki).

### 3. Przeprowadzanie czynności kontrolnych



## **Schemat postępowania kontrolera w czasie kontroli**

1. Zaczynij kontrolę od okazania legitymacji służbowej, przedstawienia się, okazania upoważnienia, odczytania praw i obowiązków.
  2. Sprawdź upoważnienie osoby wyznaczonej przez kierownika jednostki kontrolowanej, jeśli została wyznaczona.
  3. Przedstaw cel kontroli w sposób opisowy i zrozumiały dla jednostki kontrolowanej.
  4. Przystępuj do sprawdzania dokumentacji przygotowanej przez jednostkę kontrolowaną niezbędnej do wykonania kontroli, jednocześnie uzupełniaj wystąpienie pokontrolne, opierając się na przedstawianych danych.
  5. Poinformuj kierownika jednostki kontrolowanej lub osobę upoważnioną o sposobie postępowania z zabezpieczonymi dokumentami.
  6. Przed zakończeniem kontroli poinformuj kontrolowanego o dalszych krokach.
-



Obowiązkiem kontrolera jest obiektywne ustalenie stanu faktycznego i prawnego oraz rzetelne jego udokumentowanie, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości – ustalenie ich przyczyn, zakresu i skutków oraz osób za nie odpowiedzialnych.

Ustaleniu stanu faktycznego i prawnego służą czynności kontrolne, czyli zbieranie dowodów i danych. Po ich uzyskaniu przeprowadzana jest ich analiza. Jeśli wystąpią sprzeczności następuje ich wyjaśnienie. Na tym etapie można powołać biegłych i specjalistów pod warunkiem, że jest to potrzebne do przeprowadzenia analizy i wyciągnięcia wniosków.

W postępowaniu kontrolnym kontroler dokonuje ustaleń w oparciu o zebrane w toku kontroli dowody. Na czas niezbędny do przeprowadzenia czynności kontrolnych można dokonać zabezpieczenia dowodów rzeczowych. Zabezpieczenie dowodów następuje na podstawie postanowienia. Postanowienie o zabezpieczeniu dowodów wydaje wojewódzki lekarz lub osoba upoważniona.

Jeżeli w toku postępowania kontrolnego pozostają niewyjaśnione fakty istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, kontrolujący może przesłuchać kierownika jednostki kontrolowanej. Z przesłuchania osoby sporządza się protokół.

Kierownik jednostki kontrolowanej może wnieść do Głównego Lekarza Weterynarii zażalenie na postanowienie o zabezpieczeniu, do którego stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu postępowania administracyjnego.

---



### Wskazówki

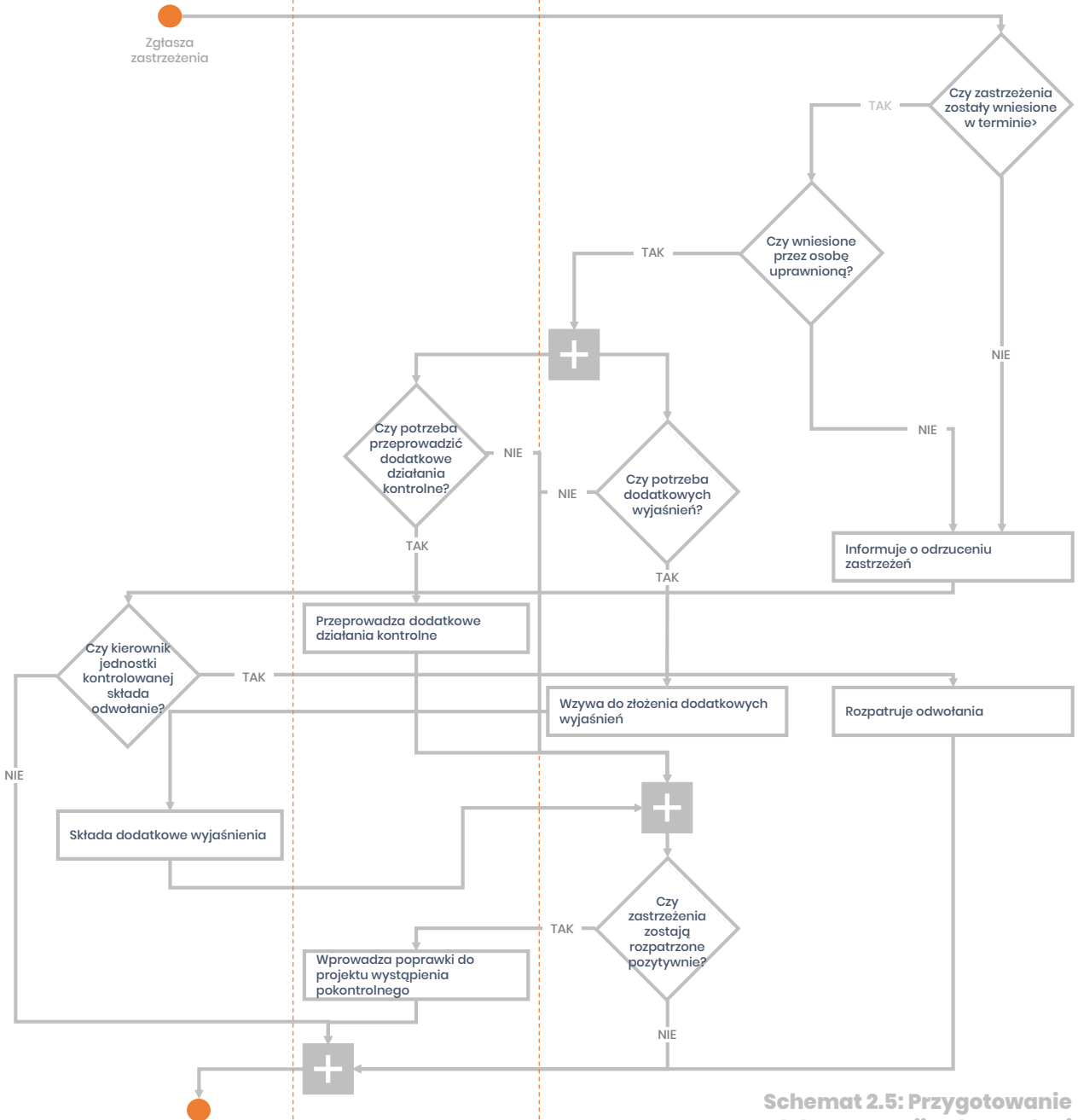
- Czynności dowodowe rozpocznij od ustalenia osoby upoważnionej do reprezentowania podmiotu kontrolowanego podczas kontroli.
- Pamiętaj, że możesz zażądać, kto będzie brał udział w kontroli.
- Pamiętaj, że możesz poprosić urzędnika z urzędu gminy o towarzyszenie podczas kontroli. Nie idź sam, jeżeli czujesz się niepewnie.
- Rzetelnie przygotuj dowody.
- Stwierdź stan faktyczny na podstawie dowodów zebranych podczas kontroli.
- Porównaj stan faktyczny ze stanem określonym w normach prawnych.
- Jeżeli potrzebujesz więcej czasu lub widzisz potrzebę rozszerzenia zakresu kontroli poproś kierownika jednostki o przedłużenie upoważnienia lub wydanie nowego upoważnienia.
- Ustal nieprawidłowości i uchybienia.
- Omów nieprawidłowości i uchybienia.
- Sprawdź, czy nie popełniłeś błędu.

# 4. Przygotowanie dokumentacji pokontrolnej



## Urząd

<b>Jednostka kontrolowana</b>	<b>Kontroler</b>	<b>Kierownik jednostki kontrolującej</b>
-------------------------------	------------------	--



**Schemat 2.5: Przygotowanie dokumentacji pokontrolnej**



Kolejnym krokiem jest przygotowanie ustaleń i ocen, które są umieszczane w projekcie wystąpienia pokontrolnego. Za zgodą kierownika komórki ds. kontroli kontroler może zwrócić się do kierownika jednostki kontrolowanej o złożenie w wyznaczonym terminie dodatkowych pisemnych wyjaśnień dotyczących zakresu kontroli.

W każdym czasie kierownik jednostki kontrolującej ma prawo sprostowania projektu wystąpienia pokontrolnego. Każde poprawienie oczywistych pomyłek wymaga przedłożenia projektu wystąpienia kontrolnego kierownikowi jednostki kontrolowanej.

Jeśli sporządzono protokół przesłuchania, na podstawie protokołu przygotowuje się wniosek o ukaranie do sądu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania kontrolowanego. W zależności od rodzaju uchybień, kontroler ma obowiązek wydać decyzję administracyjną.

#### Wskazówki

- W pierwszej kolejności oceń stan faktyczny a dopiero później wypełnij check-listę przy kontroli.
- Opisz swoje zastrzeżenia i przy ewentualnych nieprawidłowościach odnotuj je.
- Pamiętaj, gdy masz wątpliwości możesz przeprowadzić kontrolę uzupełniającą.
- Jeżeli nieprawidłowości wymagają kary grzywny zawsze nałóż mandat karny.
- Jeżeli kierownik komórki ds. kontroli oceni, że błędnie zostały zebrane dowody, jeszcze raz zrób analizę dowodów lub zbierz nowe dowody.
- Pamiętaj o odnotowaniu decyzji podmiotu kontrolowanego o przyjęciu lub odmowie przyjęcia mandatu.
- Zapytaj kontrolowanego o uwagi dotyczące kontroli.



## Zastrzeżenia

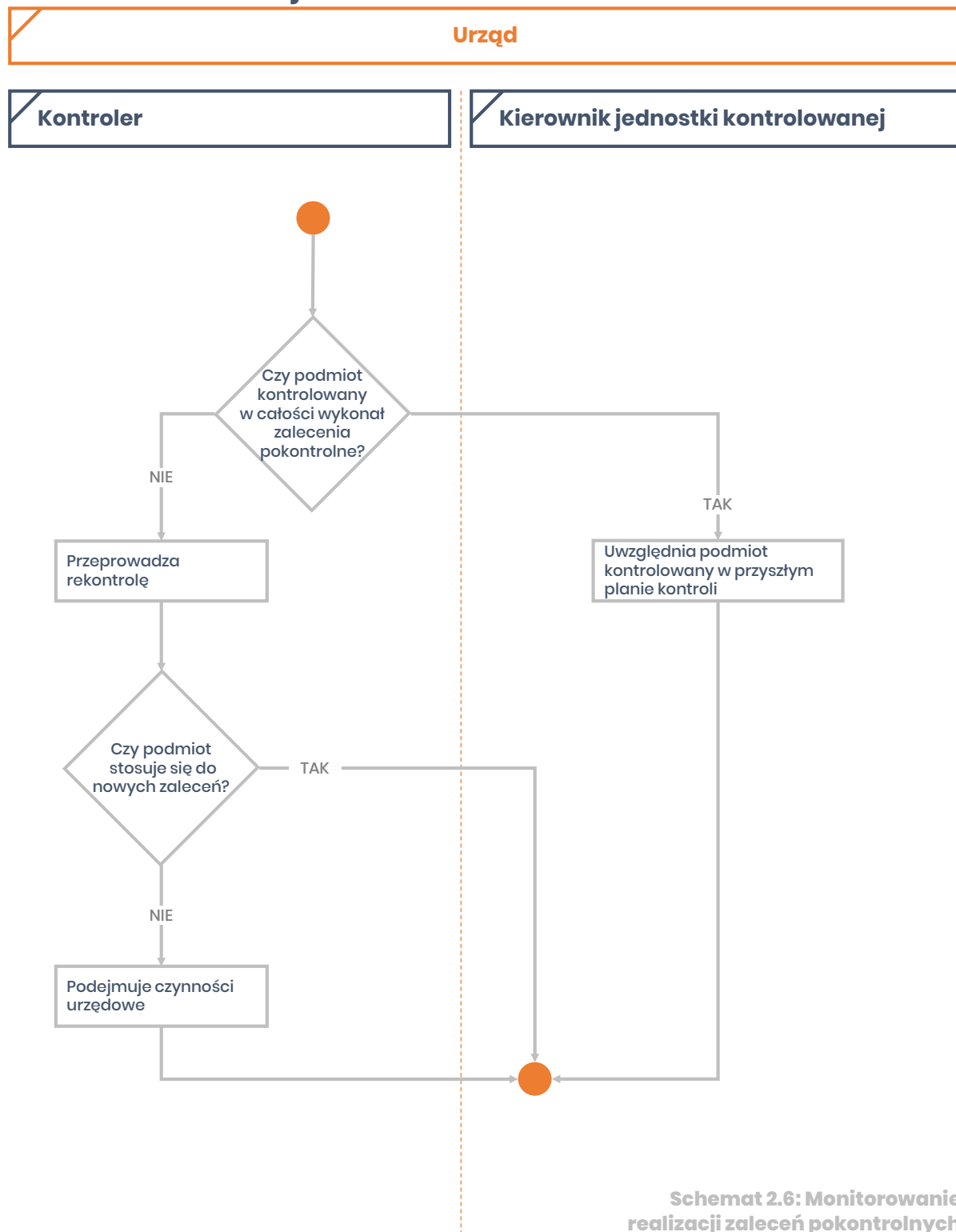
W trakcie przygotowania projektu wystąpienia pokontrolnego, kierownik jednostki kontrolowanej może wprowadzić zastrzeżenia do treści dokumentu. Po otrzymaniu projektu wystąpienia pokontrolnego, w którym są zawarte wyniki kontroli wraz z uzasadnieniem wystawionych ocen i decyzji, kierownik jednostki kontrolowanej ma prawo do złożenia takich zastrzeżeń w ciągu 7 dni. Zastrzeżenia rozpatruje zawsze kierownik komórki ds. kontroli w terminie 3 dni.

Kierownik komórki ds. kontroli odrzuca, akceptuje w części lub w całości zastrzeżenia złożone przez jednostkę kontrolowaną. W przypadku akceptacji w części lub całości sporządza się aneks do protokołu kontroli. W sytuacji zawiadomienia o odrzuceniu zastrzeżeń, kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje termin 5 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o odrzuceniu zastrzeżeń na odwołanie do kierownika jednostki kontrolującej. Jeżeli istnieje taka potrzeba, kontroler przeprowadza dodatkowe czynności dowodowe.

---



## 5. Przekazywanie wyników kierownikowi jednostki kontrolowanej





Ostatnim etapem procesu kontroli jest monitorowanie realizacji zaleceń pokontrolnych. Na tym etapie sprawdza się, czy zalecenia, które powstały w wyniku analizy danych i formułowania wniosków i ocen podczas kontroli, zostały zrealizowane przez kierownika jednostki kontrolowanej.

Na etapie monitorowania realizacji zaleceń pokontrolnych mogą wystąpić 3 sytuacje:

1. kierownik jednostki kontrolowanej wykonał zalecenia pokontrolne;
2. kierownik jednostki kontrolowanej wykonał część zaleceń pokontrolnych;
3. kierownik jednostki kontrolowanej nie wykonał zaleceń pokontrolnych.

Jeżeli kierownik jednostki kontrolowanej wykonał zalecenia pokontrolne, przeprowadza się ponowną kontrolę w kolejnym roku. W ramach kontroli sprawdzającej weryfikuje się, czy kierownik jednostki kontrolowanej popełnia te same nieprawidłowości co wcześniej, czy działa zgodnie z zaleceniami.

Jeżeli kierownik jednostki kontrolowanej nie wykonał zaleceń pokontrolnych lub wykonał je w części, przeprowadza się rekontrolę tylko w zakresie dotyczącym zaleceń pokontrolnych. Kontroler powinien wówczas powrócić do etapu 1: planowanie kontroli.

Kierownik jednostki kontrolowanej powinien, co do zasady, wykonać zalecenia pokontrolne bez zbędnej zwłoki.

#### Wskazówki dla kontrolera

- Gdy brakuje dokumentów do stwierdzenia, czy kierownik jednostki kontrolowanej wykonał zalecenia pokontrolne, poproś o ich przekazanie, zanim ocenisz, że kierownik jednostki kontrolowanej nie wykonał lub wykonał w części zalecenia pokontrolne.
- Pamiętaj, żeby monitorować wprowadzenie zaleceń pokontrolnych u kierowników jednostek kontrolowanych w określonych odstępach czasowych – tylko wtedy sprawdzisz, czy kierownik jednostki kontrolowanej faktycznie nie popełnia błędów.



### Dobra praktyka

Inspektorat weterynarii w swojej działalności spotyka się z wysokimi oczekiwaniami ze strony klientów. Klienci wymagają usprawnienia procedur kontrolnych w celu skutecznego i szybkiego przeprowadzania kontroli. Urząd wypracował efektywną komunikację z klientami, która polega na: organizowaniu dla nich szkoleń z wypełniania dokumentów oraz funkcjonowania systemu informatycznego. Ponadto prowadzi również działalność doradczą i ekspercką uczestnicząc w warsztatach, seminariach, konferencjach oraz spotkaniach z klientami. Stały kontakt z klientami powoduje, że kontrolerzy mają więcej możliwości monitorowania zaleceń pokontrolnych. Dzięki temu klienci popełniają mniej błędów, a kontrolerzy identyfikują mniej nieprawidłowości podczas kontroli.

### Podpowiedzi:

- Organizuj szkolenia, spotkania w celu podniesienia świadomości klientów.
- Rozwijaj kompetencje zgodnie z zakresem kontroli.
- Zgłoś przełożonym potrzebę szkoleń.
- Pomóż jednostkom niższego szczebla, które kontrolujesz, przygotować ankietę kontroli zarządczej, żeby kierownicy jednostek kontrolowanych mogli ocenić, czy zarządzają jednostką uwzględniając wytyczne wojewódzkich inspektorów.

# Część trzecia

## Skuteczny kontroler żywności

## Część trzecia – spis treści

1.	Kompetencje kontrolera	62
2.	Skuteczna komunikacja	64
3.	Trudny klient	73
4.	Etyka w pracy kontrolera	76
5.	Problemy w pracy kontrolera	77

---

# 1. Kompetencje kontrolera

Zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów<sup>1</sup> członkowie korpusu służby cywilnej powinni wykazywać następujące kompetencje:

Komunikacja

Kreatywność

Negocjowanie

Organizacja pracy i orientacja na osiągnięcie celów

Orientacja na klienta

Podejmowanie decyzji i odpowiedzialność

Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych

Rzetelność

Myślenie analityczne

Wykorzystywanie wiedzy i doskonalenie zawodowe

Współpraca

Wystąpienia publiczne

Zarządzanie ludźmi

Zarządzanie strategiczne

Ocena kompetencji kontrolera powinna być powiązana z kryteriami uwzględnionymi w ocenach okresowych oraz z IPRZ. Planowanie szkoleń powinno być ukierunkowane na rozwijanie tych kompetencji.

<sup>1</sup> [Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie warunków i sposobu przeprowadzania ocen okresowych urzędników służby cywilnej i pracowników służby cywilnej z dnia 4 kwietnia 2016 r. \(Dz. U. z 2016 r. poz. 470\).](#)

## Rozwój poprzez wymianę doświadczeń



### Jeśli jesteś młodszym pracownikiem:

- Pytaj o radę doświadczonych kolegów.
- Konsultuj wypracowane ustalenia z inspektorami z dłuższym stażem pracy.
- Sprawdzaj, czy podobne sytuacje miały już miejsce wcześniej i jakie były rozwiązania w ich zakresie.
- Porównuj opracowane przez siebie postępowania z doświadczonymi kolegami.



### Jeśli jesteś doświadczonym pracownikiem:

- Przekazuj wiedzę młodszym pracownikom.
  - Opowiadaj o trudnych sytuacjach podczas kontroli.
  - Dziel się swoim doświadczeniem.
  - Okazuj wyrozumiałość, wsparcie merytoryczne i pomoc.
  - Stale rozwijaj swoje kompetencje.
-

## 2. Skuteczna komunikacja

### Pamiętaj!

Komunikacja to **proces tworzenia, nadawania, odbierania i interpretowania komunikatów**, prowadzący do **wspólnego zrozumienia** omawianych treści.

W trakcie kontroli:

1. kieruj się szacunkiem dla godności drugiego człowieka;
2. okazuj empatię i życzliwość;
3. unikaj generowania konfliktów;
4. odznaczaj się kulturą osobistą;
5. unikaj nadmiernego krytykowania;
6. bądź odporny na naciski polityczne, społeczne i religijne;
7. zachowuj bezstronność i dystans do siebie;
8. rozładowuj trudne i napięte sytuacje podczas kontroli.

Skuteczna komunikacja jest bardzo ważnym narzędziem w pracy kontrolera. Dzięki temu zwiększa się świadomość kontrolowanego a kontrola staje się dla niego mniej uciążliwa.



**Pamiętaj!**

Skuteczna komunikacja jest jednym z wyznaczników profesjonalizmu kontrolera i postępowania zgodnie z zasadami etyki pracownika służby cywilnej.



Komunikacja powinna opierać się na interakcji z rozmówcą.



Powinieneś zagwarantować odpowiednie warunki drugiej stronie poprzez:

- zorientowanie na rozmówcę,
- traktowanie drugiej osoby z szacunkiem, w sposób partnerski,
- stworzenie rozmówcy warunków do wolnej i nieskrępowanej wypowiedzi,
- sprawdzenie, czy dobrze rozumiesz rozmówcę.



Skuteczna komunikacja werbalna powinna być oparta na:

- precyzyjnej artykulacji celów i zadań kontroli,
- właściwej intonacji głosu,
- uprzejmości,
- umiejętności dopasowania komunikatów werbalnych do kontrolowanego,
- umiejętności odróżniania ocen od faktów,
- umiejętności wyjaśniania, a nie usprawiedliwiania,
- umiejętności przekonywania, a nie oceniania.

## Przekazywanie informacji kontrolowanemu

### Pamiętaj!

Styl porozumiewania się ma decydujący wpływ na odbiór kontrolera przez kontrolowanego, zatem uprzejma i profesjonalna rozmowa powinna być priorytetowa dla każdego urzędnika.

Warto pamiętać o 5 zasadach, jakimi powinien się kierować **kontrolujący w rozmowie z kontrolowanym**:

1. bądź zwięzły – usuń zbędne słowa,
  2. wyrażaj się jasno – upewnij się, że słuchacz rozumie to, co mówisz,
  3. przestrzegaj prostoty – zrezygnuj z niepotrzebnych ozdobników,
  4. bądź sobą – pamiętaj, że twój rozmówca też jest człowiekiem,
  5. bądź bezpośredni – używaj obrazowych czasowników i prostej budowy zdania.
-

## Aktywne słuchanie

Podczas rozmowy kontrolującego z kontrolowanym ważne jest aktywne słuchanie – tylko w taki sposób zrozumiesz cały obraz sytuacji kontrolowanego i będziesz w stanie sporządzić rzetelny i wyczerpujący protokół kontroli.

Aktywne słuchanie jest sztuką, której można się nauczyć. Wskazówki, które pozwolą Ci być lepszym słuchaczem:

1. zachowuj odpowiednie proporcje pomiędzy czasem swojej wypowiedzi, a Twojego rozmówcy,
2. utrzymuj kontakt wzrokowy – pokazuje to zainteresowanie wypowiedzią,
3. rób notatki – pozwoli Ci to skoncentrować się na wypowiedzi,
4. unikaj kończenia zdań innych ludzi – takie zachowanie bywa irytujące dla rozmówcy,
5. pokazuj, że słuchasz – np. poprzez kiwanie głową lub reagowanie w inny sposób na wypowiedziane słowa,
6. nie oceniaj wypowiedzi, dopóki nie zrozumiesz, co dokładnie Twój rozmówca chciał powiedzieć,
7. zadawaj pytania, które przybliżą Cię do pełnego zrozumienia stanowiska rozmówcy.

### **Pamiętaj!**

Zasady prowadzenia rozmowy oraz aktywne słuchanie są niezbędne do wykształcenia właściwych kompetencji kontrolera pozwalających skutecznie ocenić stan faktyczny podczas kontroli.

---

## Podstawowe narzędzia używane przez kontrolera w przygotowaniu rozmowy z kontrolowanym

### Pytanie

To prośba do kontrolowanego o wyjaśnienie interesującej nas kwestii

### Parafraza

To odtworzenie własnymi słowami słów kontrolowanego

### Podsumowanie

To uporządkowanie słów kontrolowanego i zrozumienie jego przekazu

## Pytanie

Zadawanie pytań podczas kontroli jest bardzo ważne, ponieważ pozwala kontrolerowi wyjaśnić wątpliwości. Dzięki ich poprawnemu sformułowaniu, możesz uzyskać niezbędne informacje od kontrolowanego podmiotu, nawet gdy ten ma problem z jasnym przedstawieniem swoich myśli. Aby osiągnąć możliwie najlepsze rezultaty, pamiętaj o kilku zasadach:

- określ cel zadawania pytań – co chcesz osiągnąć, czego się dowiedzieć,
- przygotuj wcześniej pytania, które pojawiały się na podobnych kontrolach w przeszłości, aby stanowić bazę dla kontroli (lista kontrolna),
- nie zadawaj pytań bezcelowych, które nie prowadzą do wyjaśnienia prowadzonej przez Ciebie sprawy,
- bądź elastyczny – sformułuj pytania stosownie do przedmiotu kontroli i odpowiedzi kontrolowanego,
- upewnij się, że zadałeś wszystkie konieczne pytania z listy kontrolnej,
- używaj prostego i zrozumiałego języka, unikając urzędowych sformułowań,
- sformułuj pytania możliwie precyzyjnie, unikaj złożonych wypowiedzi,
- nie sugeruj odpowiedzi,
- notuj na bieżąco najważniejsze elementy odpowiedzi,
- nie przerywaj odpowiedzi kontrolowanego,
- dopytuj, gdy wypowiedź kontrolowanego nie odpowiada w pełni na Twoje wątpliwości.

### Pamiętaj!

Pytania nie mają zaspokoić Twojej ciekawości, lecz pozwolić na dokładne i rzetelne wyjaśnienie sprawy, której dotyczy kontrola. Może temu pomóc zadawanie pytań otwartych.

## Parafraza

Narzędziem pomocnym w czasie kontroli, które służy do odtworzenia stanu faktycznego w dokumencie pokontrolnym, jest parafraza. Korzyści z jej stosowania obejmują:

- zmniejszenie ryzyka rozbieżnych opinii wynikających z odmiennych punktów widzenia kontrolującego i kontrolowanego,
- ograniczenie podważania kompetencji merytorycznych przez kontrolowanego i kontrolującego,
- obniżenie ryzyka przekształcenia zarzutów przez kontrolowanego,
- uspokojenie zachowania kontrolowanego.

### Zalecenia:

- parafrazuj zarzuty podmiotu kontrolowanego skierowane do Ciebie i je podsumowuj, dzięki temu dajesz odczuć kontrolowanemu, że je rozumiesz,
- parafrazuj słowa kontrolowanego, aby dobrze zrozumieć jego potrzeby i problemy, a następnie zaproponować stosowną pomoc.

## Podsumowanie

Na podstawie stosowania dwóch poprzednich narzędzi komunikacji możesz uporządkować zebrane informacje w celu przedstawienia stanu faktycznego, wykorzystując narzędzie podsumowania.

### Zalecenia:

- wyjaśnij sytuację unikając emocji i koncentrując się tylko na faktach,
- nie zakładaj złych intencji kontrolowanego przy rozumieniu jego przekazu,
- nie oceniaj zachowania kontrolowanego,
- pozwól, żeby kontrolowany podzielił się swoimi emocjami i obawami,
- oddziel swoje emocje od emocji kontrolowanego.

### Pamiętaj!

Dobłą praktyką jest omawianie i podsumowanie kwestii wątpliwych tylko w obecności kontrolowanego lub innej osoby upoważnionej.

## Postawa asertywna

### Pamiętaj!

Asertywność nie zawsze oznacza mówienie „nie”.

Asertywność to umiejętność otwartego, jednoznacznego wyrażania swoich opinii oraz realizowania własnych praw w taki sposób, aby nie naruszyć praw innych ludzi.

Postawy przyjmowane przez osoby nieasertywne w obliczu krytyki obejmują między innymi: zaprzeczanie faktom, usprawiedliwianie, atakowanie, milczenie i strach.

Jeżeli chcesz nauczyć się asertywnie reagować na krytykę podczas kontroli zastosuj następujące wskazówki:

- nie mów o winie tylko o odpowiedzialności – koncentruj się na problemie, a nie na osobie,
  - zadawaj konkretne pytania i oczekuj jasnej odpowiedzi,
  - nie przyjmuj zarzutów w bierny sposób – pytaj o oczekiwania,
  - jeśli to możliwe, wykorzystaj informacje udzielone przez podmiot kontrolowany do rozwiązania jego problemu,
  - nigdy nie wchodź w rolę ofiary,
  - bądź konsekwentny – nie rezygnuj z asertywnego stylu obrony,
  - zaznacz wprost, że sposób zwracania się do Ciebie nie spełnia warunków kontaktu, o jaki Ci chodzi.
-

## Komunikacja niewerbalna

### Pamiętaj!

**Komunikacja niewerbalna** to poprawne posługiwanie się gestami i mową ciała oraz umiejętność rozumienia komunikatów wysyłanych przez kontrolowanego.

Twoja właściwa postawa i zachowanie również świadczy o Twoim profesjonalizmie i dobrym przygotowaniu do kontroli.

**Kształując pozytywny wizerunek kontrolera** pamiętaj o:

1. wyprostowanej postawie – charakterystycznej dla człowieka pewnego siebie i świadomego tego, co robi,
  2. utrzymywaniu kontaktu wzrokowego,
  3. naturalnym ruchem,
  4. podkreślaniu wypowiedzi odpowiednimi gestami,
  5. adekwatnym ubiorze.
-

**Pamiętaj!**

Ubiór również odgrywa ważną rolę w pracy kontrolera. Masz tylko 30 sekund na wytworzenie pozytywnego obrazu samego siebie podczas kontroli. Sposób, w jaki będziesz postrzegany przez podmiot kontrolowany, wpłynie na jakość prowadzonej kontroli.

Dobłą praktyką każdego kontrolera powinna być dbałość o wywieranie pozytywnego i profesjonalnego wrażenia na podmiocie kontrolowanym.

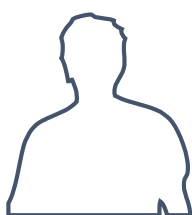
Pierwsze wrażenie odnosi się do całej osoby, dlatego warto dostosować ubiór do miejsca i zakresu kontroli.

**Dress Code kontrolera**

Dobierz strój do kontroli uwzględniając:

- obszar kontroli,
- podmiot, u którego będziesz prowadził kontrolę,
- środek transportu.

Pamiętaj, że reprezentujesz urząd, który ma określoną markę.



Ubiór czysty  
i wyprasowany  
Zadbana fryzura i dłonie



Dyskretny makijaż  
Biżuteria delikatna  
i w ograniczonej ilości  
Ubiór czysty  
i wyprasowany  
Zadbana fryzura  
i stonowany manicure



### 3. Trudny klient

Postępowanie kontrolne u trudnego klienta wywołuje sytuację problemową, w której kontroler spotyka się na przykład z:

- nieokazywaniem wymaganych dokumentów,
- utrudnianiem przeprowadzenia kontroli poprzez nieudzielenie informacji,
- próbą zdominowania kontrolera poprzez bardzo dobre przygotowanie do kontroli,
- agresją ze strony kontrolowanego,
- celowym wprowadzaniem w błąd,
- brakiem zrozumienia celowości przeprowadzanej kontroli.

**W każdej kontroli może pojawić się trudny klient. Jest on definiowany poprzez sytuacje konfliktowe występujące w trakcie kontroli.**

## Trudny klient

W kontakcie z „trudnym klientem” :

- zachowaj spokój w każdej sytuacji,
- nie podejmuj rozmowy, jeżeli klient zachowuje się zbyt emocjonalnie,
- nie wdawaj się w konflikt słowny ani fizyczny z kontrolowanym,
- skoncentruj się na przedmiocie kontroli,
- zachowaj profesjonalną postawę, wyrażoną między innymi w używaniu jedynie rzeczowych argumentów,
- bez względu na okoliczności zachowaj obiektywny osąd sytuacji,
- miej wzgląd na własne bezpieczeństwo i odstęp od działań, jeśli klient jest agresywny.



### **Dobra praktyka**

W analizie ryzyka przedkontrolnego związanego z trudnym klientem warto skorzystać z doświadczeń i umiejętności starszych kontrolerów, którzy w swojej dotychczasowej praktyce mieli już kontakt z trudnymi klientami i znają podstawowe reguły postępowania w takich sytuacjach. Takie informacje mogą być ważne dla nowych pracowników oraz dla pracowników, którzy do tej pory nie przeprowadzali żadnych kontroli. Organizacja szkoleń, w trakcie których pracownicy omawiają i wypracowują sposoby radzenia sobie z trudnymi klientami, jest pożądaną praktyką skutecznych standardów kontroli.

---

## Postawy komunikacyjne kontrolera

### Pamiętaj!

Podczas kontroli stosuj możliwie często postawy komunikacyjne: „Inspektor – Ekspert” i „Inspektor – Nauczyciel”.

#### „Postawa Inspektor – Ekspert”

W czasie trudnych i skomplikowanych kontroli, niekiedy podmioty kontrolowane są przekonane, że uchybienia, na które zwraca się uwagę są „wymysłem” kontrolera. W takiej sytuacji trzeba dokładnie wyjaśnić, na czym polega nieprawidłowość. Warto w tym zakresie skorzystać z właściwych aktów prawnych, rozporządzeń, wytycznych. Wyjaśnienie nieprawidłowości poszerza wiedzę podmiotu kontrolowanego. Może zadziałać na niego motywująco i wpłynąć na jego ambicje, żeby jeszcze w trakcie kontroli (o ile będzie to możliwe) naprawił uchybienia.

#### „Postawa Inspektor – Nauczyciel”

W trakcie kontroli podmiot kontrolowany nie jest przygotowany do kontroli. Nie może znaleźć dokumentów. Nie wie, jakie są jego prawa i obowiązki wobec kontrolera. W takiej sytuacji inspektor powinien przyjąć rolę nauczyciela, który edukuje podmiot kontrolowany, żeby zlikwidować ewentualne napięcia wynikające z braku wiedzy podmiotu kontrolowanego.

---

## 4. Etyka w pracy kontrolera

Członek korpusu służby cywilnej jest zobowiązany do przestrzegania zarządzenia Prezesa Rady Ministrów<sup>1</sup>. Zasady etyczne są bardzo ważne również w pracy kontrolera. Postępując zgodnie z nimi, urzędnik podkreśla swój profesjonalizm, dobre przygotowanie do kontroli oraz poczucie odpowiedzialności za wykonywaną pracę. Poniżej przedstawiamy 10 podstawowych etycznych reguł, którymi należy się kierować podczas każdej kontroli.

### X przykazań etycznych kontrolera

- I Wykonuj pracę z szacunkiem do reguł współżycia społecznego, z życzliwością wobec przełożonych, współpracowników i klientów.
- II Nie przyjmuj żadnych prezentów ani przysług od osób, które są zaangażowane w prowadzoną przez Ciebie kontrolę.
- III Zawsze bądź bezstronny – nie dopuszczaj do podejrzeń o konflikt między interesem publicznym i prywatnym.
- IV Zachowaj w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane podczas wykonywania obowiązków służbowych, również po zakończeniu postępowania.
- V Prowadź swoje działania w sposób jawny i przejrzysty, z zachowaniem wszelkich standardów pracy kontrolera, zawsze kierując się interesem publicznym.
- VI Nie wykonuj działań, które nie leżą w zakresie Twoich obowiązków, w szczególności takich, do których nie masz stosownych uprawnień.
- VII Nie uchylaj się od podejmowania trudnych rozstrzygnięć oraz odpowiedzialności za swoje decyzje.
- VIII Dbaj o dobre imię urzędu również poza pracą.
- IX Podejmuj działania w sposób twórczy i aktywny, nie ograniczając się jedynie do przestrzegania przepisów.
- X Bądź świadomy swoich praw i obowiązków jako kontroler.

<sup>1</sup> Zarządzenie Nr 70 Prezesa Rady Ministrów z dnia 6 października 2011 r. w sprawie wytycznych w zakresie przestrzegania zasad służby cywilnej oraz w sprawie zasad etyki korpusu służby cywilnej

## 5. Problemy w pracy kontrolera

Nie każda kontrola przebiega zgodnie ze standardowym schematem. W swojej pracy kontroler musi być przygotowany na trudne sytuacje oraz zagrożenia, które mogą pojawić się w trakcie wykonywania obowiązków. Na kolejnych stronach zostały przedstawione najczęstsze takie zdarzenia wraz ze wskazówkami, ułożonymi hierarchicznie, jak należy postąpić w poszczególnych sytuacjach.

### Spis problemów

- 1 Klient odmawia wpuszczenia kontrolera na kontrolowany teren
- 2 Klient jest agresywny lub pod wpływem środków odurzających
- 3 Klient nie jest świadomy praw kontrolera i podważa zasadność lub legalność kontroli
- 4 Przy kontroli obecne są osoby trzecie, które przeszkadzają w przeprowadzeniu czynności kontrolnych
- 5 Kontroler w momencie kontroli nie jest pewny interpretacji przepisów
- 6 Kontynuowanie kontroli nie jest możliwe ze względu na czynniki zewnętrzne (np. pogoda, awaria sprzętu)
- 7 Przeprowadzenie kontroli w części lub w całości obiektu jest niemożliwe z powodu zagrożenia zdrowia
- 8 Kontrolowany notorycznie unika kontroli
- 9 Występuje konflikt interesów – kontroler ma bliskie powiązania z kontrolowanym
- 10 Podczas kontroli kontrolowany nie dostrzega powagi kontroli i utrudnia jej prowadzenie
- 11 Kontroler ma za mało czasu na przeprowadzenie kontroli
- 12 Kontroler działa w stresie i pod presją czasu

## Problem 1

### Klient odmawia wpuszczenia kontrolera na kontrolowany teren

Kontroler nie jest w stanie wejść na kontrolowany teren, np. z powodu zamkniętej bramy lub braku właściciela /osoby odpowiedzialnej na terenie posesji. Sytuacja taka może być wywołana celowo przez kontrolowanego, bądź wiązać się z innymi przyczynami (np. kontrolowany zapomniał o kontroli, bądź miał inne ważne obowiązki).

#### Co robić?

- W przypadku gdy teren wydaje się pusty upewnij się, że nie ma alternatywnych wejść /bram, a następnie skontaktuj się telefonicznie z kontrolowanym (o ile istnieje taka możliwość).
- Przy uzasadnionym podejrzeniu, że właściciel jest na terenie posesji (lub w pobliżu) i celowo nie chce wpuścić kontrolera na kontrolowany teren, skontaktuj się z centralą, a następnie z Policją.
- Rozmawiaj jedynie z osobą upoważnioną do wpuszczenia kontrolera na teren posesji.
- Przedstaw legitymację służbową/upoważnienie lub inne dokumenty zezwalające na przeprowadzenie kontroli oraz wyjaśnij jej cel, zachowując spokój i profesjonalizm.
- Sporządź notatkę służbową o zaistniałym zajściu.

#### Czego nie robić?

- Nie rezygnuj automatycznie z kontroli, jeśli tylko pojawi się podejrzenie, że właściciel nie zamierza jej przyjąć.
  - Nie próbuj wejść na kontrolowany teren siłą.
  - Nie wdawaj się w konflikt słowny z żadnym z pracowników kontrolowanego zakładu lub ochroną.
  - Nie używaj gróźb, a jedynie merytorycznych argumentów.
-

## Problem 2

### **Klient jest agresywny lub pod wpływem środków odurzających**

Kontrolowany zachowuje się agresywnie w stosunku do kontrolera: stosuje przemoc słowną (przekleństwa, obraźliwe słowa) lub fizyczną (szturchanie, popychanie). Zachowania takie mogą być potęgowane przez wcześniejsze spożycie alkoholu bądź innych środków odurzających, przez co racjonalny kontakt z taką osobą jest utrudniony.

#### **Co robić?**

- W przypadku poprzednich takich doświadczeń z klientem zawsze udawaj się na kontrolę przynajmniej w parze lub poproś o pomoc funkcjonariusza Policji.
- Zachowaj spokój i spokojnie wytłumacz powód swojej obecności oraz poinformuj, że przychodząc na kontrolę reprezentujesz administrację rządową.
- Wytłumacz kontrolowanemu konsekwencje prawne jego agresji w stosunku do ciebie zarówno jako przedstawiciela urzędu, jak i osoby prywatnej.
- Odstąp od kontroli i sporządź notatkę służbową.

#### **Czego nie robić?**

- Nie wdawaj się w kłótnię, ponieważ zachowanie takie prowadzi jedynie do eskalacji konfliktu.
  - Nie podejmuj żadnych akcji, które mogłyby być wykorzystane przeciw Tobie.
  - Nie ryzykuj swoim zdrowiem! Twoje bezpieczeństwo jest ważniejsze od przeprowadzenia kontroli.
-

### Problem 3

#### **Klient nie jest świadomy praw kontrolera i podważa zasadność lub legalność kontroli**

Przy rozpoczęciu lub w trakcie kontroli, klient podważa zasadność przebywania kontrolera w miejscu kontroli. Sugeruje, że nie musi poddawać się kontroli, a kontroler nie posiada praw lub kompetencji do jej prowadzenia. W swoich oskarżeniach powołuje się na przepisy prawne o tajemnicy przedsiębiorstwa, własności prywatnej itp.

#### **Co robić?**

- Okaż legitymację służbową oraz upoważnienie do przeprowadzenia kontroli.
- Wyjaśnij charakter i wagę kontroli – postaraj się, żeby klient zrozumiał, że kontrola jest czynnością rutynową, a intencją kontrolera nie jest zaszkodzenie przedsiębiorcy.
- Postaraj się załatwić sprawę polubownie, unikając wzajemnych oskarżeń – ułatwi to zarówno obecną, jak i kolejne kontrole.
- Spróbuj wzbudzić zaufanie kontrolowanego do swojej pracy poprzez uprzejmą i profesjonalną postawę.
- Wytłumacz kontrolowanemu, że Twoim celem nie jest zaszkodzenie przedsiębiorcy, a jedynie skontrolowanie przestrzegania wspólnych dla wszystkich norm.
- Zawsze noś przy sobie wyciągi z najważniejszych aktów prawnych – pokaż kontrolowanemu odpowiednie przepisy prawne i upoważnienia uprawniające cię do kontroli.
- W przypadku wątpliwości kontrolowanego, pozwól mu zapoznać się z treścią podstaw prawnych kontroli.

#### **Czego nie robić?**

- Nie sugeruj kontrolowanemu niewiedzy – pogłębi to tylko jego niezadowolenie.
-



## Problem 4

### **Przy kontroli obecne są osoby trzecie, które przeszkadzają w przeprowadzeniu czynności kontrolnych**

W kontroli biorą udział (lub ją obserwują) osoby, których kontrola nie dotyczy, bądź ich udział nie był zapowiedziany albo jest dla Ciebie niejasny. Osoby te nie muszą podejmować żadnych konkretnych działań, jednak widoczne jest, że ich udział w kontroli jest zamierzony.

#### Co robić?

- Rozmawiaj i wchodź w interakcje jedynie z właścicielem, o ile jego wyraźne instrukcje nie wskazują inaczej.
- W sposób precyzyjny i jasny wyjaśnij zakres kontroli.
- Poproś właściciela o podanie danych osobowych i funkcji obserwujących oraz powodów ich uczestnictwa w kontroli.
- W przypadku wątpliwości prawnych poproś o wsparcie prawnika z urzędu.
- Jeśli obecność jakiejś osoby trzeciej nie jest według Ciebie pożądana, możesz poprosić ją o opuszczenie terenu kontroli.

#### Czego nie robić?

- Nie lekceważ osób trzecich – ich zadaniem może być „wytapanie” wszystkich twoich ewentualnych błędów i podważenie wyniku kontroli.
  - Nie wdawaj się w dyskusję z osobami postronnymi – skup się na swoich zadaniach.
-

## Problem 5

### Kontroler w momencie kontroli nie jest pewny interpretacji przepisów

W trakcie kontroli wystąpiła nietypowa sytuacja, z którą kontroler jeszcze nie miał styczności i nie jest pewny poprawnej interpretacji przepisów prawnych, bądź prawidłowego sposobu postępowania. Dokumenty, które posiada przy sobie, nie wskazują jednoznacznie na rozwiązanie problemu.

#### Co robić?

- Skontaktuj się telefonicznie z osobą odpowiedzialną za nadzór merytoryczny kontroli z prośbą o pomoc w znalezieniu rozwiązania. Pamiętaj, żeby nie prowadzić rozmowy przy podmiocie kontrolowanym.
- W przypadku bardziej skomplikowanych problemów – poinformuj kontrolowanego, że postarasz się wyjaśnić sprawę w najbliższych dniach, poza miejscem kontroli, aby mieć pewność, że interpretacja będzie poprawna.
- Uzgodnij z kontrolowanym sposób poinformowania o decyzji (telefonicznie, osobiście, pocztowo itp.).
- Wykonaj wszystkie inne czynności kontrolne, które nie są związane z wątpliwościami.
- Bądź wyposażony w laptop z dostępem do internetu lub z aktami prawnymi.

#### Czego nie robić?

- Nie podawaj kontrolowanemu interpretacji, których nie jesteś pewien – może to skutkować poważnymi konsekwencjami prawnymi.
  - Nie obawiaj się odłożenia trudnej decyzji do czasu dokładnego sprawdzenia przepisów – poprawna interpretacja jest ważniejsza od możliwie szybkiego zamknięcia sprawy.
  - Nie odkładaj wyjaśnienia sprawy na czas nieokreślony – w miarę możliwości podaj kontrolowanemu przybliżony czas powrotu z odpowiedzią (np. za tydzień).
-

## Problem 6

### **Kontynuowanie kontroli nie jest możliwe ze względu na czynniki zewnętrzne (np. pogoda, awaria sprzętu)**

Bardzo trudne warunki pogodowe uniemożliwiają kontynuowanie kontroli lub w czasie kontroli sprzęt uległ awarii i nie jest możliwe zebranie materiału dowodowego.

#### **Co robić?**

- Zabezpiecz zepsuty sprzęt w odpowiedni sposób.
- Poinformuj przełożonego lub osobę odpowiedzialną za harmonogram kontroli o zaistniałej sytuacji.
- Jeśli to możliwe i uzyskasz zgodę upoważnionej osoby – spróbuj umówić alternatywny termin kontroli bezpośrednio na miejscu kontroli z kontrolowanym – pozwoli to skrócić czas decyzji.

#### **Czego nie robić?**

- Nie kontynuuj kontroli, jeśli istnieje prawdopodobieństwo, że jej dalsze prowadzenie zakłóci wynik kontroli.
  - Nie podejmuj działań, które mogą zagrozić Twojemu życiu lub zdrowiu.
-

## Problem 7

### **Przeprowadzenie kontroli w części lub całości obiektu jest niemożliwe z powodu zagrożenia zdrowia**

Obiekty, które mają zostać skontrolowane są trudno dostępne, bądź ich wyposażenie nienależyście zabezpieczone. Prowadzenie kontroli mogłoby skutkować narażeniem na utratę zdrowia kontrolera.

#### **Co robić?**

- Poproś właściciela/upoważnionego pracownika o należyte zabezpieczenie sprzętu/materiałów/zwierząt przed rozpoczęciem kontroli (o ile szybkie usunięcie niebezpieczeństwa jest możliwe).
- Sporządź notatkę służbową opisującą zajście.
- Jeśli szybkie usunięcie niebezpieczeństwa nie jest możliwe – skontaktuj się z przełożonym, celem odłożenia kontroli do czasu usunięcia niebezpieczeństwa.
- Poinformuj właściciela /upoważnionego pracownika o powodach odłożenia kontroli oraz dalszych krokach koniecznych do podjęcia przez kontrolowanego, aby kontrola mogła się odbyć.

#### **Czego nie robić?**

- Nie ryzykuj własnym zdrowiem! Twoje i osób postronnych bezpieczeństwo jest najważniejsze.
  - Nie próbuj zabezpieczyć sprzętu /materiałów itp. na własną rękę.
-

## Problem 8

### Kontrolowany notorycznie unika kontroli

Wszelkie próby kontaktu z kontrolowanym są nieskuteczne, co uniemożliwia ustalenie terminu kontroli. Data kontroli jest – na wniosek kontrolowanego – wielokrotnie przekładana. Istnieje podejrzenie, że kontrolowany chce uchylić się od kontroli.

#### Co robić?

- Poinformuj przełożonego o zaistniałej sytuacji.
- W uzgodnieniu z przełożonym poinformuj kontrolowanego o konsekwencjach nieprzystąpienia do kontroli – również karnych.
- Jeżeli nie jesteś w stanie ustalić miejsca, gdzie przebywa podmiot kontrolowany, poproś Policję o jego odnalezienie.

#### Czego nie robić?

- Nie próbuj łamać lub nagiąć przepisów prawa (np. próbując przeprowadzić kontrolę bez wiedzy właściciela) – pamiętaj, że jako urzędnik możesz poruszać się jedynie w granicach prawa.
  - Nie ignoruj faktu odmowy kontroli – odkładanie kontroli w nieskończoność nie jest rozwiązaniem problemu.
  - Po uzgodnieniu z przełożonym możesz przeprowadzić kontrolę uproszczoną, nie informując o tym kontrolowanego.
-

## Problem 9

### Występuje konflikt interesów – kontroler ma bliskie powiązania z kontrolowanym

Przygotowując się do kontroli, kontroler zauważa, że podmiot, który ma skontrolować należy do bliskiej lub dobrze znanej mu osoby. W wyniku takiej zbieżności wynik kontroli może być podważony jako nieobiektywny, nawet przy zachowaniu bezstronności przez kontrolera. Kontrolowany w trakcie kontroli może podważyć bezstronność kontrolera.

#### Co robić?

- Niezwłocznie poinformuj swojego przełożonego lub osobę odpowiedzialną za plan kontroli o zaistniałej sytuacji.
- Jeśli nie występuje konflikt interesów, ale mimo to obawiasz się osądzeń o stronniczość (np. ze względu na znajomość z kontrolowanym) – poproś o zamianę z innym pracownikiem.
- W każdej sytuacji zachowuj tajemnicę kontroli.

#### Czego nie robić?

- Nie podejmuj czynności, których obiektywność i rzetelność mogłyby zostać podważone.
  - Nie bierz udziału (aktywnego bądź pasywnego) w kontrolach innych miejsc, z których właścicielami możesz mieć powiązania.
  - Nawet jeśli nie bierzesz udziału w sprawie, nie udzielaj żadnych informacji podmiotom kontrolowanym na temat przebiegu działań do zakończenia sprawy.
-

## Problem 10

### **Podczas kontroli kontrolowany nie zachowuje powagi kontroli i utrudnia jej prowadzenie**

Kontrolowany podejmuje (świadomie lub nieświadomie) działania, które znacznie utrudniają prowadzenie kontroli, np. „zagadanie” kontrolera sprawami niezwiązanymi z kontrolą.

#### Co robić?

- Poinformuj kontrolowanego o znaczeniu i powadze prowadzonej kontroli.
- Staraj się nakierować rozmowę na kontrolę i ograniczyć tematy poboczne.
- Jeśli prowadzisz kontrolę ze współpracownikiem, rozważ aby jedno z Was skoncentrowało się na kontroli, a drugie na rozmowie z kontrolowanym.
- Nałóż mandat za utrudnienia pracy inspektora.
- Złóż wniosek do sądu, gdy podmiot kontrolowany odmówił przyjęcia mandatu.

#### Czego nie robić?

- Nie wdawaj się w niezwiązane z tematem kontroli dyskusje.
  - Nie dyskutuj na tematy wrażliwe.
-

## Problem 11

### Kontroler ma za mało czasu na przeprowadzenie kontroli

Kontroler musi w krótkim czasie wykonać wiele kontroli. Nie ma wystarczającej ilości czasu, żeby się przygotować. Ma krótki czas na przeprowadzenie postępowania kontrolnego. W inspekcji występują braki kadrowe, co uniemożliwia podzielenie kontroli na większą liczbę osób. Ze względu na specyfikę pracy w województwie praca jest nierównomiernie rozłożona wśród kontrolerów.

#### Co robić?

- Sprawdź czy jest możliwe połączenie kontroli z różnych działów.
- Sprawdź czy jest możliwe połączenie kontroli w ramach danego terenu.
- Ustal termin kontroli z kontrolowanym.
- Porozmawiaj ze swoim przełożonym o innym podziale zadań.
- Zgłoś przełożonemu, że ze względu na niewielką ilość czasu jakość kontroli może się pogorszyć.

#### Czego nie robić?

- Nigdy nie idź na kontrolę nieprzygotowany.
-



## Problem 12

### Kontroler działa w stresie i pod presją czasu

Przygotowanie i prowadzenie czynności kontrolnych powoduje duży stres u kontrolera. Przy niewystarczających zasobach kadrowych w inspektoracie inspektor jest obciążony dużą liczbą kontroli. Istnieje ryzyko niezrealizowania kontroli przewidzianych w harmonogramie.

#### Co robić?

- Realistycznie planuj kontrolę.
- Bądź systematyczny i konsekwentny w działaniach.
- Koncentruj się na tych aspektach, na które masz wpływ.
- Koncentruj się na rozwiązaniach a nie na problemach.
- Wyciągaj wnioski z błędów i zaakceptuj to, że błędy się zdarzają.

#### Czego nie robić?

- Nie zajmuj się sprawami na które nie masz wpływu.
  - Nie zabieraj pracy do domu.
  - Nie podejmuj decyzji pod wpływem emocji.
-

---

# Notatki

A series of 25 horizontal dotted lines for taking notes.

---

# Formularz oceny ryzyka

## Załącznik do Poradnika kontrolera żywności



Skuteczne  
Standardy  
Nadzoru

# Formularz oceny ryzyka



Identyfikacja ryzyka	Analiza ryzyka	Odpowiedź na ryzyko
Zidentyfikowane ryzyko	Skutki wystąpienia ryzyka	Działania planowane /reakcje na ryzyko
		Działania podjęte

