



Biuro Wojewody  
BW-I.1611.6.2023

Olsztyn, 5 lipca 2023 r.

Szanowna Pani  
**lek. wet. Teresa Parys**  
Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny  
w Olsztynie

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

#### Wystąpienie pokontrolne

Kontrolę przeprowadzono w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olsztynie (zwanej w dalszej części PSSE w Olsztynie), ul. Żołnierska 16, 10-561 Olsztyn, REGON jednostki: 000594519-00024, NIP jednostki: 739-28-95-767.

W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki kontrolowanej pełnili:

1. Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny, zwany w dalszej części „PPIS”:
  - lek. wet. Teresa Parys, zatrudniona w inspektoracie 2 kwietnia 1990 r., na ww. stanowisku od 22 października 2012 r.
2. Zastępca Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego (stanowisko utworzone 1 października 2022 r.):
  - mgr inż. Anna Rostek, zatrudniona w inspektoracie 29 marca 2019 r., na ww. stanowisku od 1 października 2022 r.

Inne osoby odpowiedzialne za koordynowanie i nadzorowanie spraw z zakresu skarg i wniosków w PSSE w Olsztynie w okresie objętym kontrolą:

1. Kierownik Sekcji Prawnej:
  - Arkadiusz Zaczek, zatrudniony w PSSE w Olsztynie od 16 kwietnia 2012 r., na ww. stanowisku od 20 września 2018 r.

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

- Magdalena Kuriata – inspektor wojewódzki, nr legitymacji służbowej 23/2021 wydanej przez Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego

w Olsztynie – przewodnicząca zespołu kontrolnego, na podstawie pisemnego imiennego upoważnienia do kontroli nr FK-IV.0030.329.2023 z 6 kwietnia 2023 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.

- Agnieszka Nilipińska - inspektor wojewódzki, nr legitymacji służbowej 2/2022 wydanej przez Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie – członek zespołu kontrolnego, na podstawie pisemnego imiennego upoważnienia do kontroli nr FK-IV.0030.328.2023 z 6 kwietnia 2023 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.

**Kontrolę przeprowadzono w dniach 21 kwietnia 2023 r.- 12 maja 2023 r.**, co zostało odnotowane w książce kontroli jednostki kontrolowanej pod pozycją 1/2023.

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

#### Zakres kontroli:

- **Przedmiotem kontroli była** ocena organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, mająca na celu sprawdzenie prawidłowości działań jednostki kontrolowanej, ujawnienie ewentualnych nieprawidłowości i uchybień oraz wysunięcie wniosków i zaleceń zmierzających do ich wyeliminowania.
- **Okres objęty kontrolą:** od 1 stycznia 2019 r. do 24 lutego 2023 r.

Przedmiotową kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 6 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (tj. Dz. U. z 2020, poz. 224) oraz art. 28 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2023 r., poz. 190) w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) jak również działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 775 ze zm.), zwanej w dalszej części „k.p.a.”.

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

1. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji, w tym:
  - 1.1. Przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków, zgodnie z dyspozycją art. 253 k.p.a. oraz § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
  - 1.2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz przechowywanie spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, tj. przestrzeganie regulacji art. 254 k.p.a.
  - 1.3. Przestrzeganie przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwe znakowanie akt.
2. Przestrzeganie procedur rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wynikających z regulacji działu VIII k.p.a. oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, a w szczególności:
  - 2.1. Właściwa kwalifikacja pisma jako skargi/wniosku w kontekście art. 222 k.p.a.
  - 2.2. Badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg/wniosków wynikającej z regulacji art. 223 k.p.a. oraz przekazanie skarg/wniosków do załatwienia organowi niższego stopnia, tj. właściwe korzystanie z uprawnień wynikających z art. 232 k.p.a.
  - 2.3. Powiadamianie skarżącego/wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi/wniosku, tj. przestrzeganie art. 231 § 1 k.p.a., art. 237 § 3 k.p.a., art. 243 k.p.a. i art. 244 § 2 k.p.a.
  - 2.4. Poprawność sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi i wniosku.
3. Terminowość rozpatrywania i przekazywania spraw zgodnie z regulacjami art. 231 § 1 k.p.a., art. 237 § 1 k.p.a., oraz stosowanie art. 245 k.p.a. i art. 36 § 1 k.p.a. w związku z art. 237 § 4 k.p.a., stanowiącym, że o każdym przypadku niezafatwienia sprawy w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

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

Powyższej oceny dokonano w oparciu o niżej przedstawiony stan faktyczny i prawny, mając na uwadze również wyjaśnienia PPIS, złożone przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego pismem znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r.,

stanowiącym odpowiedź na pismo wystosowane przez przewodniczącego zespołu kontrolnego w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

### Ustalenia przedkontrolne.

Z informacji przekazanych przez PPIS przed rozpoczęciem czynności kontrolnych wynika, że w kontrolowanym okresie, tj. **od 1 stycznia 2019 r. do 24 lutego 2023 r. w PSSE w Olsztynie odnotowano wpływ 3 spraw** z zakresu skarg i wniosków. Były to skargi zaewidencjonowana w centralnym rejestrze skarg i wniosków do rozpatrzenia we własnym zakresie i dotyczyły 2021 r.

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

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

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

1. Przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 ze zm.), zwanej dalej „k.p.a.”;
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46), zwane dalej „rozporządzeniem RM”;
3. Regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej, tj.:
  - Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej w Olsztynie, stanowiący załącznik do zarządzenia nr 08/2020 Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Olsztynie z dnia 8 września 2020 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej w Olsztynie (zwany dalej „Regulaminem Organizacyjnym PSSE w Olsztynie”);
  - Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej w Olsztynie, stanowiący załącznik do zarządzenia nr 10/2012 Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Olsztynie z dnia 14 listopada 2012 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej w Olsztynie, zmieniony zarządzeniem nr 4/2016 z dnia 11 marca 2016 r. i nr 12/2018 z dnia 20 września 2018 r.

- Procedura „Przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków oraz interwencji”  
Nr ident.: P-06, wydanie 03, data wdrożenia 1 stycznia 2023 r.
- Procedura „Przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji”  
Nr ident.: P-06, wydanie 02, data wdrożenia 1 października 2009 r. (obowiązująca do 1 stycznia 2023 r.).

#### Ustalenia i ocena kontrolowanych obszarów:

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

- 1.1. Przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków, zgodnie z dyspozycją art. 253 k.p.a. oraz § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Analiza dokumentów wewnętrznych jednostki regulujących ww. kwestie wykazała, że Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Olsztynie przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdą środę w godz. 10.00 – 12.00, a w przypadku, gdy środa przypada na dzień wolny od pracy, przyjmowanie skarg i wniosków przez kierownika jednostki odbywa się w następnym roboczym dniu tygodnia. Pozostali pracownicy PSSE w Olsztynie przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania jednostki, tj. od 7.30 do 15.05 oraz dodatkowo w każdą środę po godzinach pracy, tj. od 15.05 do 17.00. Informacja dotycząca możliwości składania skarg i wniosków przez interesantów wywieszona została w siedzibie PSSE w Olsztynie, w widocznym miejscu dostępnym dla interesantów, co potwierdzone zostało zdjęciami przekazanymi przez jednostkę kontrolowaną wraz z pismem znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r., a także na stronie internetowej PSSE w Olsztynie, pod adresem: <https://www.gov.pl/web/psse-olsztyn/skargi-i-wnioski3>.

(Dowód: § 20 i § 21 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Olsztynie, pismo PPIS znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r.),

Prowadzone czynności kontrolne wykazały rozbieżność w zakresie informacji o wyznaczonych godzinach przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników PSSE w Olsztynie. Stwierdzono, że informacja zamieszczona na stronie internetowej powiatowej stacji - stan na dzień 27 kwietnia 2023 r. – jest odmienna od wywieszanej na tablicy informacyjnej w holu stacji. Dodatkowo, w dokumentach wewnętrznych jednostki stwierdzono brak zapisów świadczących o wywiązaniu się przez

organ kontrolowany z obowiązku przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy, tj. obowiązku nałożonego na organ w art. 253 § 3 k.p.a.

Powyższe oceniono w kategorii uchybienia. W ocenie zespołu kontrolnego, stwierdzone odstąpienie od stanu pożądanego może wprowadzać obywateli w błąd co do faktycznych godzin przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków, przez co może negatywnie wpłynąć na rzeczywistą organizację przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Olsztynie pismem znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r. wyjaśnił, że „Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków w PSSE w Olsztynie odbywają się zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Jednostki oraz dodatkowo w każdą środę od godz. 15:05 do godz. 17:00. W związku z odnotowaniem przez osoby kontrolujące różnic w zakresie informacji znajdującej się na stronie internetowej PSSE w Olsztynie i reguł określonych w Regulaminie Organizacyjnym Jednostki, informuje się, że tak szybko jak będzie to możliwe, wprowadzona zostanie właściwa informacja na stronie internetowej Stacji”.

Zespół kontrolny uznał powyższe wyjaśnienia za przyczynę stwierdzonego uchybienia, jednocześnie uwzględnił je przy formułowaniu oceny omawianego zagadnienia. Kontrolerzy przyjęli zapewnienie PPIS, iż rzeczywiste przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków w PSSE w Olsztynie odbywają się zgodnie z dyspozycją art. 253 § 3 k.p.a., tj. że dni i godziny przyjęć obywateli w ww. sprawach dostosowane są do potrzeb ludności i raz w tygodniu odbywają się w ustalonym dniu po godzinach pracy jednostki. Niemniej jednak stoją na stanowisku, iż przedmiotowe kwestie powinny zostać uregulowane w dokumentach wewnętrznych jednostki, gdyż obecny brak istotnych zapisów o godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy inspektoratu, oceniany jest w kategorii **uchybienia**.

Dalsze czynności kontrolne, prowadzone w zakresie organizacji przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków wykazały, że koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olsztynie oraz prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków jednostki powierzono Sekcji Prawnej, zaś rozpatrywanie i merytoryczne załatwianie skarg i wniosków pracownikom komórek organizacyjnych właściwych ze względu na przedmiot sprawy na zasadach określonych w k.p.a. Stosowna informacja odnosząca się do powyższych kwestii, wywieszona została w siedzibie jednostki kontrolowanej.

(Dowód: § 22 Regulaminem Organizacyjnym PSSE w Olsztynie, pismo PPIS znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r.)

Mając na względzie ustalenia kontrolerów opisane w niniejszym punkcie, uznać należy, że PSSE w Olsztynie jest przygotowana organizacyjnie do przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Stwierdzone odstępstwa od stanu pożądanego zostały częściowo naprawione jeszcze w trakcie czynności kontrolnych, tj. jednostka kontrolowana ujednoliciła informacje zamieszczone na stronie internetowej z tymi wywieszonymi na tablicy ogłoszeń. Natomiast stwierdzony brak zapisów w Regulaminem Organizacyjnym PSSE w Olsztynie, nie wpłynął na rzeczywistą organizację przyjmowania obywateli w ww. sprawach, która spełnia wymagania określone w art. 253 § 1–4 k.p.a. i § 3 rozporządzenia RM. Z uwagi na określone w programie kontroli kryteria i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki podlegającej kontroli, ocenia się **pozytywnie z uchybieniami**.

Odpowiedzialność za powyższe uchybienia ponosi Sekcja Prawna, w zakresie której leży obsługa prawna Powiatowej Stacji, a w szczególności opracowanie lub opiniowanie projektów regulaminów oraz kierownik jednostki kontrolowanej.

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

Zgodnie z zapisami § 21 ust. 6 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Olsztynie (pop. § 20 ust. 6 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olsztynie, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 10/2012 Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Olsztynie z dnia 14 listopada 2012 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej) prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków PSSE w Olsztynie powierzono Sekcji Prawnej. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w zapisach Procedur obowiązujących w jednostce w okresie objętym kontrolą oraz w zakresie czynności Kierownika Sekcji Prawnej.

W obszarze ewidencjonowana spraw objętych kontrolą ustalono, co następuje.

Jednostka kontrolowana dostarczyła, na potrzeby prowadzonych czynności kontrolnych, kopię centralnego rejestru skarg i wniosków prowadzonego w PSSE w Olsztynie wg wzoru stanowiącego załącznik 6.1. do Procedury. Rejestr opatrzony jest symbolem klasyfikacyjnym wymaganym rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011 r. Nr 14, poz. 67), zwanym dalej: „instrukcją kancelaryjną”, tj. symbolem 1410.

Okazany rejestr prowadzony jest wspólnie dla skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz przekazywanych zgodnie z właściwością. Podzielony jest na poszczególne lata i zawiera informacje dotyczące sprawy objętej kontrolą. Posiada typowy układ rubryk stosowany w rejestrach dla tej problematyki, m.in. liczbę porządkową, datę wpływu skargi/wniosku, dane wnoszącego (tj. imię, nazwisko, adres), przedmiot skargi/wniosku, numer sprawy (znak pisma wychodzącego), daty podjętych działań w sprawie oraz sposób jej załatwienia.

Analiza przedłożonego podczas czynności kontrolnych CRSiW prowadzonego przez radcę prawnego Powiatowej Stacji wykazała, że w kontrolowanym okresie, tj. od 1 stycznia 2019 roku do 24 lutego 2023 roku w PSSE w Olsztynie odnotowano wpływ łącznie 3 spraw z zakresu skarg i wniosków (wszystkie wpłynęły w 2021 r.), w tym:

- 1 skarga anonimowa;
- 2 skargi zakwalifikowano jako skargi do rozpatrzenia we własnym zakresie;
- 0 skarg przekazanych wg. właściwości.

W badanym okresie w rejestrze nie odnotowano wpływu wniosków.

Czynności kontrolne prowadzone w ww. obszarze działania jednostki kontrolowanej wykazały, że okazany rejestr prowadzony był starannie i czytelnie, zaś rubryki były uzupełniane na bieżąco z zachowaniem chronologii wpływu. Stwierdzono ponadto, że dokumentacja kontrolowanych spraw, tj. pisma inicjujące postępowania skargowe oraz inne dokumenty zebrane w toku prowadzonych postępowań, gromadzone i przechowywane były chronologicznie, zgodnie z datą ich wpływu lub sporządzenia, w sposób ułatwiający kontrolę.

W toku kontroli przedmiotowego rejestru stwierdzono jednak **uchybie**nie w zakresie ewidencji skargi anonimowej, która wpłynęła do PPIS za pośrednictwem W-M PWIS (poz. 1 w 2021 r.). W przedmiotowej sprawie podkreślić należy, że zgodnie z dyspozycją § 8 rozporządzenia wykonawczego skargi anonimowe pozostawia się bez rozpoznania. **Jest to rzeczywisty sposób zakończenia postępowania w sprawie skargi złożonej anonimowo, który powinien być odzwierciedlony poprzez adnotację w rejestrze**. W przypadku CRSiW prowadzonego w PSSE w Olsztynie, w kolumnie 10 zatytułowanej „sposób załatwienia” stwierdzono brak stosownej adnotacji. Znajdują się tam za to inne informacje dotyczące wykorzystania zarzutów zawartych w anonimie, co w ocenie zespołu kontrolnego wprowadza w błąd i utrudnia kontrolę przebiegu załatwienia konkretnej skargi. Informacje takie mogą zostać odnotowane w innej rubryce rejestru, np. uwagi, lub z wyraźnym wyodrębnieniem informacji o faktycznym sposobie załatwienia tego typu skargi, której w tym konkretnym przypadku brak.

W toku dalszych czynności kontrolnych stwierdzono również nieprawidłowość polegającą na naruszeniu art. 254 k.p.a. poprzez zaewidencjonowanie w CRSiW wpływu skargi wniesionej do organu w sposób nieskuteczny. W okazanym CRSiW błędnie zaewidencjonowano sprawę umieszczoną pod poz. 2 w 2021 r. Analiza akt przedmiotowej sprawy wykazała bowiem, iż pod powyższym numerem została zarejestrowana notatka służbowa pracownika przyjmującego zgłoszenie telefoniczne. Takiej formy wniesienia skargi nie przewiduje § 5 rozporządzenia RM, tj. przepis określający sposób skutecznego wnoszenia skarg i wniosków. Zgodnie z treścią ww. przepisu skargi mogą być składane:

- 1) pisemnie – tj. z zastosowaniem papieru i atramentu, treść może być ujęta w formie wydruku lub pisma odręcznego,
- 2) telegraficznie – tj. za pomocą telegrafu,
- 3) za pomocą dalekopisu – tj. z wykorzystaniem telegraficznego aparatu drukującego (teleksu), służącego do przekazywania informacji w postaci alfanumerycznej (urządzenie to zasadniczo zostało już wycofane z użytku),
- 4) telefaksu – tj. przy użyciu urządzenia przeznaczonego do przekazywania i odbierania obrazów (głównie tekstów) za pomocą sieci telefonicznej,
- 5) poczty elektronicznej – środków umożliwiających przesyłanie treści z wykorzystaniem sieci Internet,
- 6) ustnie do protokołu – na zasadzie określonej w § 6 rozporządzenia RM.

Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Olsztynie w wyjaśnieniach złożonych pismem znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r. wskazał że „skarga zarejestrowana pod numerem 2/2021 w CRS dotyczyła niewłaściwego zachowania pracownika Sekcji Higieny Żywności, Żywienia i Przedmiotów Użytku. Z tego też względu została potraktowana jako skarga w rozumieniu przepisów Działu VIII Kpa i rozpoznana przez PPIS w Olsztynie. Nadmieniam się, iż w przedmiotowej sprawie rozważano, czy sprawę nie przekazać do rozpoznania Warmińsko-Mazurskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego w Olsztynie, jednakże organ nadrzędny uznał, iż sprawę winien załatwić Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Olsztynie.”.

Odnosząc się do wyżej przedstawionych wyjaśnień, zauważyć należy, że składający wyjaśnienia nie odniósł się do pytania kontrolerów, w zakresie podstawy prawnej podjętego działania, w świetle regulacji rozdziału 2 rozporządzenia RM, tj. nie wyjaśnił, dlaczego i na jakiej podstawie wszczął postępowanie skargowe na podstawie notatki służbowej pracownika przyjmującego zgłoszenie telefoniczne. Jak już opisano wyżej, zgłoszenie telefoniczne nie jest przewidzianą prawem formą wniesienia skargi czy wniosku, wobec czego organ nadając bieg skardze zgłoszonej w taki sposób, naruszył regulacje § 5 rozporządzenia wykonawczego, co oceniane jest w **kategorii nieprawidłowości**.

W konsekwencji wyżej opisanego niewłaściwego działania PPIS w przypadku sprawy zaewidencjonowanej w CRSiW pod pozycją 2 w 2021 r., doszło do nadania biegu skardze, która została wniesiona do organu w formie nieprzewidzianej przepisami prawa, tj. naruszenie § 5 rozporządzenia RM, a co za tym idzie, przekazania błędnej informacji co do rzeczywistej ilości skarg i wniosków jakie wpłynęły do organu w okresie objętym kontrolą. Zauważyć bowiem należy, że okazany w trakcie czynności kontrolnych CRSiW, w konsekwencji powyższego, nie stanowi odzwierciedlenia stanu faktycznego ustalonego w oparciu o akta spraw, ponieważ nie ukazywał faktycznej ilości skarg i wniosków, w przypadku których na PPIS w Olsztynie spoczywał obowiązek nadania biegu sprawie. Powyższe stanowi zatem również naruszenie art. 254 k.p.a.

Z uwagi na określone w programie kontroli kryteria i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki podlegającej kontroli, takie działanie jednostki kontrolowanej ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

Odpowiedzialność za powyższe ponosi Kierownik Sekcji Prawnej, któremu PPIS powierzył prowadzenie CRSiW, pracownik Powiatowej Stacji przyjmujący i rozpatrujący merytorycznie daną skargę oraz osoba odpowiedzialna za jego bezpośredni nadzór w jednostce oraz kierownik kontrolowanej jednostki.

Uwzględniając zakres niniejszej kontroli oraz biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, wskazujące, że w okresie objętym kontrolą do jednostki kontrolowanej wpłynęły tylko dwie, a nie jak wykazano na początku niniejszego dokumentu trzy skargi w rozumieniu działu VIII k.p.a., podlegające rejestracji w CRSiW, wobec których organ był zobowiązany nadać bieg sprawie, stan faktyczny przedstawiony w dalszej części niniejszego dokumentu nie będzie dotyczył sprawy zaewidencjonowanej w CRSiW pod poz. 2 w 2021 roku. Dalszym czynnościom kontrolnym zostały zatem poddane:

- 1 skarga anonimowa oraz
- 1 skarga przekazana przez Warmińsko-Mazurskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego w trybie art. 232 k.p.a. do załatwienia przez PPIS.

### 1.3. Przestrzeganie przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwe znakowanie akt.

Czynnościom kontrolnym w przedmiotowym obszarze działania PPIS, poddane zostały dwie skargi, w przypadku których organ był zobowiązany nadać bieg sprawie. Jedną z nich stanowił anonim przekazany przez Warmińsko-Mazurskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego, dalej W-M PWIS, do wykorzystania służbowego PPIS, druga natomiast wpłynęła do PSSE w Olsztynie i została załatwiona przez jednostkę kontrolowaną

we własnym zakresie (skarga przekazana przez W-M PWIS w trybie art. 232 k.p.a. do załatwienia).

Analiza akt wykazała, że ww. skargi oraz dokumenty z nimi związane były oznaczone i rejestrowane w PSSE w Olsztynie w klasie spraw 1410, tj. symbol właściwy w zakresie skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio (w tym na jednostki podległe). Działanie PPIS w obszarze przestrzegania przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwego znakowania akt w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 24 lutego 2023 roku, **ocenia się pozytywnie**.

W tym miejscu warto rozważyć kwestię zastosowania symbolu klasyfikacyjnego wykorzystanego w przypadku skargi anonimowej, która w pierwotnie została skierowana do W-M PWIS, a następnie przekazana została do wykorzystania służbowego przez PPIS. Rejestracja tego typu spraw w klasie spraw 1410, w ocenie zespołu kontrolnego nie jest błędem, niemniej jednak wymaga rozważenia zasadności jego wykorzystania. Należy mieć na uwadze, że anonim nie podlegał rozpatrzeniu w trybie skargowym, o czym wspomniano w punkcie 1.2. niniejszego dokumentu. Przepisy prawa obligują organ do pozostawienia anonimu bez rozpoznania, **wobec czego wykorzystanie symbolu 1410, tj. symbolu właściwego w zakresie skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio, w analogicznych przypadkach wydaje się zbyteczne**. Oczywiście pozostawienie skargi anonimowej bez rozpoznania, nie stoi na przeszkodzie, aby informacje o nieprawidłowościach w niej zawarte, wykorzystać zgodnie z kompetencjami w innym postępowaniu, np. odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności pracowników przewidzianej w przepisach prawa. Do tego celu należy jednak rozważyć wykorzystanie innego, odpowiedniego dla tego rodzaju spraw, symbolu klasyfikacyjnego.

## **2. Przestrzeganie procedur rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wynikających z regulacji działu VIII k.p.a. oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.**

### **2.1. Właściwa kwalifikacja pisma jako skargi/wniosku.**

Zgodnie z treścią art. 222 k.p.a. o tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Skarga w rozumieniu działu VIII k.p.a. jest traktowana jako odformalizowany środek społecznej kontroli działania administracji publicznej podejmowanej w interesie jednostkowym lub publicznym (por. wprowadzenie do działu VIII). Ma za przedmiot naganne sytuacje, które już powstały, ponieważ chodzi o ocenę skutków działania już podjętego lub działań będących w toku, jak też bezczynności właściwych organów. Ma ona znamiona środka uruchamiającego kontrolę następczą. Ta jej cecha jest istotna w odróżnieniu od wniosku, który jest w swej treści zwrócony ku przyszłym

działaniom (art. 241) /*komentarz do art. 227 k.p.a. Adamiak 2022, wyd. 18/Borkowski/Adamiak*/.

W oparciu o poddaną analizie dokumentację postępowań skargowych prowadzonych przez PPIS w okresie objętym kontrolą, stwierdzono, że jednostka kontrolowana każdorazowo dokonywała ich prawidłowej kwalifikacji. Wszystkie skargi zawierały negatywną ocenę zachowania pracowników jednostki i stanowiły skargi powszechne, o których mowa w art. 227 k.p.a. w trybie art. 232 k.p.a.

### **2.2. Badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg/wniosków.**

Wobec wcześniej opisanych ustaleń kontroli, badaniu w tym obszarze działania PPIS poddana została jedna skarga zaewidencjonowana w CRSiW pod poz. 3 w 2021 r. Analiza akt ww. postępowania wykazała, że skarga stanowiła negatywną ocenę działania pracownika PSEE w Olsztynie wobec czego została przekazana do PPIS przez Warmińsko-Mazurskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego w trybie art. 232 k.p.a. Organ kontrolowany wszczął postępowanie skargowe, które zakończył zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi (pismo znak: RP.1410.2.2021 z 30 listopada 2021 r.).

Zespół kontrolny nie stwierdził nieprawidłowości w zakresie badania i przestrzegania właściwości organu do rozpatrzenia skargi zaewidencjonowanej w CRSiW pod poz. 3 w 2021 roku. Wobec czego działanie PPIS w zakresie realizacji ww. zagadnienia oceniono **pozytywnie**.

W tym miejscu warto poddać głębszej analizie sprawę zaewidencjonowaną w CRSiW pod poz. 2 w 2021 r. Wprowadzie z uwagi na fakt, iż w ww. sprawie doszło do nadania biegu skardze, która została wniesiona do organu w formie nieprzewidzianej przepisami prawa, tj. z naruszeniem § 5 rozporządzenia RM, pozostaje ona bez wpływu na ocenę kontrolowanej jednostki, niemniej jednak, w ocenie kontrolerów, wykorzystanie niżej przedstawionych informacji może okazać się pomocne w przyszłych działaniach podejmowanych przez PPIS w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Jak wynika z notatki służbowej sporządzonej przez pracownika PSSE w Olsztynie, skarga zaewidencjonowana w CRSiW pod poz. 2 w 2021 r., a wniesiona telefonicznie do ww. jednostki, zawierała negatywną ocenę działania pracownika tej stacji. Kontrolowany znanając się za organ właściwy do jej rozpatrzenia, wszczął postępowanie skargowe, które zakończył zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi (pismo znak: RP.1410.1.2021 z 15 listopada 2021 r.). Zespół kontrolny pragnie zwrócić uwagę, że nie istnieje odrębny przepis regulujący właściwość kompetencyjną organów w sprawach skarg na pracowników, niemniej jednak przy otrzymaniu tego rodzaju skargi, tj. skargi na pracowników, należy mieć na uwadze

uprawnienia jakie ustawodawca wprowadził art. 232 § 2 k.p.a. Cytowany przepis zawiera bowiem informację nt. sposobu postępowania ze skargami na pracowników i pozwala na przekazanie skargi na pracownika do załatwienia jego przełożonemu służbowemu.

**Przekazanie takiej skargi do załatwienia stanowi jednak wyłączone uprawnienie organu właściwego do rozpatrzenia skargi.** To do organu właściwego do rozpatrzenia skargi należy ocena przesłanek przekazania takiej skargi. W myśl art. 229 pkt 7 k.p.a., *„jeżeli przepisy szczególnie nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności innego organu administracji rządowej, organu przedsiębiorstwa państwowego lub innej państwowej jednostki organizacyjnej jest organ wyższego stopnia lub sprawujący bezpośredni nadzór”*.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na rozróżnienie przez ustawodawcę pojęcia „rozpatrzenia”, użytego w dyspozycji art. 231 k.p.a. od sformułowania „załatwienia”, użytego w dyspozycji art. 232 k.p.a. Rozpatrzenie skargi obejmuje czynności przygotowawcze zmierzające do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowania materiału niezbędnego do jej załatwienia (J. Lang, *Struktura prawna skargi w prawie administracyjnym*, Wrocław 1972, s. 143-144). Zaś załatwienie skargi następuje przez ustosunkowanie się organu do jej przedmiotu oraz ustalenie treści zawiadomienia kończącego postępowanie skargowe (J. Borkowski [w:] B. Adamiak, J. Borkowski, *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz*, Warszawa 2012, s. 709). Tak rozumiane załatwienie skargi należy odróżnić od merytorycznego załatwienia sprawy będącej jej przedmiotem. Merytoryczne rozstrzygnięcie sprawy stanowiącej przedmiot skargi powinno nastąpić w innym postępowaniu, np. odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

Przenosząc wyżej przytoczone regulacje prawne na grunt przedmiotowej sprawy, wskazać należy, że zespół kontrolny stoi na stanowisku, iż działanie PPIS w Olsztynie polegające na uznaniu się za organ właściwy do rozpatrzenia skargi na pracownika PSSE w Olsztynie w przypadku skargi zaewidencjonowanej w CRSiW pod poz. 2 w 2021 r., nie znajduje oparcia w obowiązujących przepisach prawa i narusza dyspozycję art. 229 pkt 7 k.p.a. Skarga skierowana bezpośrednio do PPIS w Olsztynie, zawierająca zarzuty wobec pracowników tej stacji, winna zostać przekazana W-M PWIS w Olsztynie na podstawie art. 231 k.p.a. Dopiero W-M PWIS w Olsztynie, jako właściwy do rozpatrzenia skargi, był uprawniony, na podstawie art. 232 § 2 k.p.a., do jej przekazania do załatwienia organowi niższego stopnia.

### 2.3. Powiadomianie skarżącego/wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi/wniosku.

Obowiązek zawiadomienia skarżącego/wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi/wniosku powstaje z chwilą wniesienia każdej skargi bądź wniosku do organu. Podkreślić należy, że zarówno w przypadku rozpatrywania skargi bądź wniosku we własnym zakresie, jaki i w przypadku jej przekazania wg. właściwości do innego, właściwego w sprawie organu, na organie, do którego skarga lub wniosek wpłynęły, ciąży obowiązek powiadomienia skarżącego o czynnościach podjętych w jego sprawie. Powyższe wynika z treści art. 231 § 1 k.p.a., art. 237 § 3 k.p.a., art. 243 k.p.a. oraz art. 244 § 2 k.p.a. i umożliwia skarżącemu pełną realizację swoich praw. Poinformowanie wnoszącego skargę bądź wniosek o przekazaniu jego pisma do organu właściwego, wpisuje się także w zasadę pogłębiania zaufania obywateli do władzy publicznej (art. 8 § 1 k.p.a.), którą organ administracji publicznej, winien kierować się w toku prowadzonych postępowań. Zawiadomienie zawiera bowiem informacje o czynnościach wewnętrznych organu załatwiającego skargę/wniosek i ich rezultatach. Na uwagę zasługuje również treść komentarza do art. 238 k.p.a. /Adamiak 2022, wyd. 18/Borkowski/Adamiak/, który zawiera analizę sposobu postępowania ze skargą złożoną zbiorowo. Zgodnie z treścią przywołanego komentarza, jeżeli skarżący nie wskazali jednej osoby jako umocowanej do występowania w ich imieniu i do przyjmowania pism organu załatwiającego skargę, zawiadomienie należy doręczyć wszystkim skarżącym.

Mając na względzie ustalenia kontrolerów opisane w punkcie 1.2 niniejszego dokumentu, czynnościom kontrolnym w badanym obszarze poddana została jedna skarga zaewidencjonowana w CRSiW pod poz. 3 w 2021 roku. Analiza akt przedmiotowej sprawy wykazała, że organ wywiązał się z nałożonego na niego obowiązku i poinformował pisemnie wszystkie osoby wnoszące skargę oraz organu właściwego do rozpatrzenia skargi (w przypadku skargi przekazanej do załatwienia w trybie art. 232 k.p.a.) o sposobie jej załatwienia. W powyższym zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

W zakresie realizacji zagadnienia określonego w ppkt 2.3. PPIS uzyskał ocenę **pozytywną**.

### 2.4. Poprawność sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi i wniosku.

W toku niniejszej kontroli zweryfikowano również prawidłowość i rzetelność zamieszczania w treści zawiadomień o sposobie załatwienia skargi/wniosku, obligatoryjnych elementów wynikających z art. 238 § 1 k.p.a., w myśl którego: *„Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie*

*o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239". Podkreślenia wymaga, że z rodzaju elementów zawiadomienia wymienionych w art. 238 § 1 wynika, że musi ono mieć formę pisemną utrwaloną w postaci papierowej lub elektronicznej w rozumieniu zasady ogólnej pisemności, określonej w art. 14 § 1a. Dodatkowo zauważyć należy, że kategoryczne brzmienie przepisu art. 238 § 1 oraz ustanowienie wyjątku w § 2 wskazuje na to, że wszystkie elementy zawiadomienia powinny się znaleźć w nim obowiązkowo.*

Kontroli w przedmiotowym zakresie poddano jedną skargę zaewidencjonowaną w CRSiW pod poz. 3 w 2021 r. Sporządzone w przypadku ww. sprawy zawiadomienie o sposobie jej załatwienia oznaczone znakiem: RP.1410.2.2021, zawiera oznaczenie organu, od którego pochodzi, informację o sposobie w jaki skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Nie zawiera natomiast pozostałych obligatoryjnych elementów wynikających z art. 238 § 1 k.p.a. W omawianym zawiadomieniu mimo, że organ uznał bezzasadność zarzutów skargi, zawiadomienie o sposobie jej załatwienia nie zawierało pouczenia o treści art. 239 k.p.a., do czego zobowiązuje dyspozycja art. 238 § 1 k.p.a. Powyższe traktowane jest w kategorii **nieprawidłowości**.

*Na powyższą okoliczność kierownik jednostki kontrolowanej złożył następujące wyjaśnienia (pkt. 6 pisma znak: Dyr.1610.1.2023 z 28 kwietnia 2023 r.): „(...) Potwierdzić należy, iż w informacjach dotyczących sposobu załatwienia ww. spraw, na skutek przeoczenia, nie dodano pouczenia o treści art. 239 kpa. W tym miejscu podkreśla się, iż brak przedmiotowego pouczenia nie niósł ze sobą negatywnych konsekwencji dla osób skarżących. Reasumując, Organ w przyszłości będzie zwracał wzmożoną uwagę na dochowanie obowiązku pouczenia o treści art. 239 kpa.”.*

Zespół kontrolny nie uwzględnił powyższych wyjaśnień, a ich treść uznał za przyczynę wystąpienia omawianej nieprawidłowości.

Dalsze czynności kontrolne prowadzone w obszarze oceny poprawność sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi wykazały, że omawiane zawiadomienie oznaczone znakiem: RP.1410.2.2021 poza faktem, iż sporządzone zostało bez zawarcia pouczenia o treści art. 239 k.p.a., co wykazano powyżej, to dodatkowo nie zapewniło również skarżącemu pełnej informacji o podstawie prawnej podejmowanych działań – kierowane do skarżącego pisma nie zawierały informacji o przepisach, na podstawie których organ działał. Należy mieć na uwadze, że rzetelne informowanie skarżących w zakresie działań podjętych na podstawie pism, na które organ udziela odpowiedzi, mieści się w zakresie realizacji zasad ogólnych k.p.a., w tym zasady pogłębiania zaufania do uczestników

postępowania (art. 8 k.p.a.), zasady informowania (art. 9 k.p.a.) oraz zasady przekonywania (art. 11 k.p.a.).

Brak wskazania podstawy prawnej, na którą organ powołuje się w korespondencji ze skarżącym, zespół kontrolny ocenia jako **uchybiecie**. Powyższa sytuacja stanowi o pewnego rodzaju odstępstwie od stanu pożądanego, które nie ma wpływu na działalność kontrolowanej jednostki, niemniej jednak wymaga uzupełnienia pism w sprawach z zakresu skarg i wniosków, tak, aby w przyszłości nie budziły one wątpliwości co do stosowanej podstawy prawnej.

Reasumując, biorąc pod uwagę wyżej przytoczone regulacje prawne oraz ustalenia dokonane w toku czynności kontrolnych, jak również określone w programie kontroli kryteria kontroli i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki kontrolowanej, działanie PPIS w obszarze prawidłowość sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi i wniosku, ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

Odpowiedzialność za stwierdzone nieprawidłowości ponoszą pracownicy bezpośrednio rozpatrujący sprawę z zakresu skarg i wniosków i sporządzający zawiadomienia o sposobie ich załatwienia, pracownik sprawujący nadzór i koordynację prac nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olsztynie oraz kierownik kontrolowanej jednostki.

### **3. Terminowość rozpatrywania i przekazywania spraw.**

Zgodnie z dyspozycją art. 237 § 1 k.p.a. organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. O każdym przypadku niezakończonych spraw w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia. Ten sam obowiązek ciąży na organie administracji publicznej również w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od organu (art. 36 k.p.a.). Z przytoczonych regulacji wynika jednoznacznie, że obowiązek załatwienia skargi w ciągu miesiąca nie jest obowiązkiem bezwzględnym, jednak w sytuacji kiedy jego dochowanie nie jest możliwe, organ musi zawiadomić skarżącego o tym fakcie, wskazując mu nowy termin załatwienia skargi oraz przyczynę niemożności terminowego jej załatwienia. Przyczyna ta powinna być obiektywnie uzasadniona, a nowy termin powinien być wyznaczony na możliwie bliską przyszłość, tak aby organ zastosował się do zasady szybkości postępowania, o której mowa w art. 12 k.p.a. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego (art. 237 § 3 k.p.a.)



Kontroli w ww. obszarze działania PPIS w Olsztynie poddano jedną sprawę rozpatrywaną przez organ we własnym zakresie, tj. skarga zaewidencjonowaną w CRSiW pod poz. 3 w 2021 r. Czynności kontrolne wykazały, że PPIS w Olsztynie dotrzymał ustawowego terminu i załatwił sprawę rozpatrywaną przez siebie we własnym zakresie, bez zbędnej zwłoki, tj. zgodnie z dyspozycją art. 237 § 1 k.p.a. W świetle powyższego, działanie PPIS w zakresie terminowości prowadzenia postępowań skargowo-wnioskowych oceniono **pozytywnie**.

#### Ocena i wnioski.

Działanie PPIS w Olsztynie w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w okresie od 1 stycznia 2019 r. do 24 lutego 2023 r. - z uwagi na określone w programie kontroli kryteria kontroli i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki kontrolowanej- ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

#### **Pozytywnie** oceniono:

- 1) Organizację przyjmowania obywateli w sprawie skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji zgodnie z dyspozycją art. 253 § 1–4 k.p.a.
- 2) Rejestrowanie i przechowywanie pism objętych niniejszą kontrolą zgodnie z wytycznymi instrukcji kancelaryjnej.
- 3) Właściwą kwalifikację wpływających do organu pism jako skarg powszechnych.
- 4) Badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skargi.
- 5) Zawiadomienie skarżącego oraz organu właściwego do rozpatrzenia skargi (w przypadku skargi przekazanej do załatwienia w trybie art. 232 k.p.a.) o sposobie jej załatwienia.
- 6) Przestrzeganie dyspozycji art. 237 § 1 k.p.a. poprzez dotrzymanie ustawowego terminu i załatwienie sprawy rozpatrywanej przez siebie we własnym zakresie, bez zbędnej zwłoki.

#### W toku kontroli stwierdzono następujące **uchybenia**:

- 1) Rozbieżność w zakresie informacji o wyznaczonych godzinach przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników PSSE w Olsztynie.
- 2) Brak istotnych zapisów o godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy inspektoratu w dokumentach wewnętrznych jednostki,
- 3) W rubrykach CRSiW brak stosownej informacji o rzeczywistym sposobie zakończenia postępowania w sprawie skargi anonimowej.
- 4) Brak wskazania podstawy prawnej w korespondencji ze skarżącym.

#### W toku kontroli stwierdzono następujące **nieprawidłowości**:

- 1) Naruszenie § 5 rozporządzenia RM poprzez nadania biegu skardze, która została wniesiona do organu w formie nieprzewidzianej przepisami prawa.
- 2) Naruszenie art. 254 k.p.a. poprzez zaewidencjonowanie wpływu skargi wniesionej do organu w formie nieprzewidzianej przepisami prawa, w konsekwencji czego CRSiW nie stanowi odzwierciedlenia stanu faktycznego ustalonego w oparciu o akta spraw.
- 3) Naruszeniu art. 238 § 1 k.p.a. polegające na braku pouczenia o treści art. 239 k.p.a. w zawiadomieniu o odmownym załatwieniu skargi.

Do ustaleń kontroli zawartych w projekcie wystąpienia pokontrolnego z 13 czerwca 2023 r., znak: BW-I.1611.6.2023 (data wpływu do PSSE w Olsztynie 13 czerwca 2023 r.) nie wniesiono zastrzeżeń. Mając na uwadze powyższe ustalenia i oceny, w celu dalszego usprawnienia organizacji przyjmowania, sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w PSSE w Olsztynie, wnoszę o:

- 1) Dbanie o spójność (zachowanie konsekwencji) w zakresie zamieszczanych informacji o wyznaczonych godzinach przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników PSSE w Olsztynie.
- 2) Uzupelnienie zapisów w dokumentach wewnętrznych jednostki o informację w zakresie godzin przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy inspektoratu.
- 3) Prowadzenie rejestru skarg i wniosków w sposób umożliwiający rzetelną kontrolę przebiegu i terminów ich załatwienia (przestrzegania art. 254 k.p.a.), w szczególności poprzez:
  - zamieszczania w rejestrze informacji o rzeczywistym sposobie załatwienia skarg.
  - zaprzestanie ewidencjonowania wpływu skarg wniesionych do organu w formie nieprzewidzianej przepisami prawa.
- 4) Każdorazowe wskazanie w pismach dot. postępowań skargowo-wnioskowych podstawy prawnej działania organu, a w przypadku pism przekazujących skargę lub wniosek wg. właściwości, jednoczesne wskazywanie przepisu prawa, w oparciu, o który ustalono właściwość tegoż organu do załatwienia skargi lub wniosku.
- 5) Mając na uwadze treść § 5 rozporządzenia RM, zaprzestanie nadawania biegu skargom wnoszonym do organu w formie nieprzewidzianej przepisami prawa.
- 6) Stosowanie się do dyspozycji art. 238 § 1 k.p.a. poprzez zawarcie w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wszystkich wymaganych elementów.

Proszę Panią o podjęcie działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości oraz o poinformowanie Wojewody Warmińsko-Mazurskiego w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia, o sposobie wykorzystania

uwag i wniosków oraz wykonaniu zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia działań.

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

Podpis kierownika jednostki kontrolującej  
**WOJEWODA**  
**WARMIŃSKO-MAZURSKI**  
**Artur Chojecki**  
(podpisano bezpiecznym podpisem elektronicznym)