



Olsztyn, 19 czerwca 2023 r.

Biuro Wojewody
BW-I.1611.5.2023

Szanowna Pani
Katarzyna Dryl-Nerkowska
Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny
w Olecku

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 Olecku, przekazuję Pani treść wystąpienia pokontrolnego.

Wystąpienie pokontrolne

Kontrolę przeprowadzono w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku (zwanej w dalszej części PSSE w Olecku), ul. Wojska Polskiego 13, 19-400 Olecko, REGON jednostki: 000643933, NIP jednostki: 847-14-07-432.

W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki kontrowanej pełnili:

1. Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny, zwany w dalszej części „PPIS”:
 - Katarzyna Dryl-Nerkowska, zatrudniona w inspektoracie i pełniąca obowiązki na ww. stanowisku od 16 maja 2016 r.

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

1. Anna Statarska-Ciuk, zatrudniona w PSSE w Olecku na stanowisku radcy prawnego od 1 grudnia 1985 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.0030.326.2023 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.0030.327.2023 z 6 kwietnia 2023 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.

Kontrolę przeprowadzono w dniach 14 kwietnia 2023 r.- 5 maja 2023 r., co zostało odnotowane w książce kontroli jednostki kontrolowanej pod pozycją 10 w roku 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 25 stycznia 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), zwanej dalej „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 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.

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.1611.1.2023 przekazany 24 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 roku do 25 stycznia 2023 roku w PSSE w Olecku odnotowano wpływ 1 sprawy** z zakresu skarg i wniosków. Była to skarga zakwalifikowana przez jednostkę do rozpatrzenia we własnym zakresie i dotyczyła 2022 roku. Z przekazanych informacji wynika również, że w badanym okresie do jednostki nie wpłynęły żadne skargi ani wnioski wymagające przekazania przez jednostkę kontrolowaną wg właściwości, jak również skargi bądź wnioski anonimowe.

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 w okresie objętym kontrolą do realizacji ww. zadań oraz 100 % dokumentacji spraw z zakresu skarg i wniosków, a ponadto 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 k.p.a.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46), zwane dalej „rozporządzeniem RM”;
3. Regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej, tj.:
 - Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku stanowiący załącznik do zarządzenia nr 1/2020 PPIS w Olecku z dnia 9 września 2020 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku (zwany dalej „Regulaminem Organizacyjnym PSSE w Olecku”);
 - Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku stanowiący załącznik do zarządzenia nr 8/2012 PPIS w Olecku z dnia 31 grudnia 2012 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku zmieniony zarządzeniem Nr 4/2016 Dyrektora Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku z dnia 5 września 2016 r.

- Zarządzenie Nr 5/2022 Dyrektora Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej z dnia 19 kwietnia 2022 r. w sprawie przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków.
- Zarządzenie Nr 6/2020 Dyrektora Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej z dnia 2 marca 2020 r. w sprawie przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków.
- Zarządzenie Nr 2/2012 Dyrektora Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej z dnia 2 kwietnia 2012 r. w sprawie przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków.

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.

Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego, samorządu zawodowego, gospodarczego oraz organizacje społeczne mają ustawowy obowiązek organizacji przyjęć skarg i wniosków zgodnie z zasadami wyznaczonymi w art. 253 § 1–4 k.p.a. oraz stosownie do regulacji § 3 rozporządzenia RM w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Przedmiotowa kontrola wykazała, że Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Olecku przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godz. 10.00 – 13.00, a ponadto w środy w godz. 13.30-15.30 (po uprzednim zarejestrowaniu spotkania w sekretariacie PSSE). Pozostali pracownicy PSSE w Olecku przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 – 14.00. Stałe godziny pracy PSSE w Olecku wyznaczono na 7:30 - 15:05. Informacja dotycząca możliwości składania skarg i wniosków przez interesantów wywieszona została w siedzibie PSSE w Olecku, w widocznym miejscu na tablicy informacyjnej, tj. w miejscu dostępnym dla interesantów, co potwierdzone zostało zdjęciami przekazanymi przez jednostkę kontrolowaną wraz z pismem znak: Dyr.1611.1.2023 z 24 kwietnia 2023 r., a także na stronie internetowej PSSE w Olecku, pod adresem: <https://www.gov.pl/web/psse-olecko/informacja-o-rozpatrywaniu-skarg-i-wnioskow>.

Prowadzone czynności kontrolne wykazały rozbieżności w zakresie informacji o wyznaczonych godzinach przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników PSSE w Olecku. Stwierdzono, że informacja zamieszczona na stronie

internetowej Powiatowej Stacji - stan na dzień 19 kwietnia 2023 r. – zawiera inną treść niż informacja zamieszczona na tablicy informacyjnej w holu Stacji, pokrywająca się z zapisami zawartymi w regulacjach wewnętrznych jednostki kontrolowanej.

Powyższe oceniono w kategorii uchybienia. W ocenie zespołu kontrolnego, stwierdzone odstępstwo 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 Olecku pismem znak: Dyr.1611.1.2023 z 24 kwietnia 2023 r. wyjaśnił, że *„rzeczywiste dni i godziny przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków zawarte są w Regulaminie Organizacyjnym (...). Na stronie internetowej PSSE omyłkowo powstał zapis wskazujący na godziny urzędowania PSSE, zamiast tylko wyznaczonego czasu na przyjmowanie interesantów w ww. celu”*.

Zespół kontrolny nie uwzględnił powyższych wyjaśnień uznając je za przyczynę stwierdzonego uchybienia, które jeszcze na etapie prowadzenia czynności kontrolnych zostało naprawione.

Dalsze czynności kontrolne, prowadzone w zakresie organizacji przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków wykazały, że w PSSE w Olecku nie wyznaczono komórki organizacyjnej lub imiennie wymienionych pracowników, którym formalnie powierzono by nadzór i kontrolę oraz bieżącą koordynację w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do jednostki. Powyższe stanowi naruszenie § 3 ust. 1 ww. rozporządzenia RM i oceniane jest w kategorii nieprawidłowości.

Podkreślenia wymaga, że zapis art. 254 k.p.a. wymaga, aby organy administracji rządowej, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych rejestrowały i przechowywały przyjmowane i rozpatrywane skargi i wnioski w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania. Dotyczy to również związanych z nimi pism oraz innych dokumentów. Odrębne przechowywanie wskazanej dokumentacji ma zagwarantować sprawniejszą kontrolę prowadzonych przez organ postępowań skargowych oraz wnioskowych, w szczególności w odniesieniu do ich przebiegu oraz terminów. Przepisy k.p.a. oraz rozporządzenia RM nie wskazują warunków, jakim odpowiadać powinna rejestracja i przechowywanie dokumentacji, pozostawione to zostało do regulacji w formie przepisów wewnętrznych poszczególnych jednostek organizacyjnych. Ogólne warunki wprowadza jedynie § 3 ust. 1 ww. rozporządzenia RM, który wymaga, aby **przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków**

powierzone zostało wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Czynności kontrolne prowadzone w ww. obszarze działania PPIS wykazały, że w dokumentach wewnętrznych jednostki kontrolowanej, poza ogólną informacją o godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w sekretariacie PSSE w Olecku oraz informacją o przyjmowaniu obywateli przez kierownika jednostki po godzinach pracy PSSE w Olecku, brak jest zapisów wskazujących wyodrębnioną komórkę organizacyjną lub imiennie wyznaczonych pracowników, którym powierzono by **koordynację rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olecku.**

Na powyższą okoliczność kierownik jednostki kontrolowanej złożył następujące wyjaśnienia (pkt. 4 pisma znak: Dyr.1611.1.2023 z 24 kwietnia 2023 r.): *„Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w PSSE powierzone jest na podstawie /Zakresu czynności, uprawnień i odpowiedzialności/ z dnia 05.01.2005 r. (...), Radcy Prawnemu PSSE – zgodnie z pkt 1 i 7 Zakresu obowiązków (czynności) na stanowisku pracy. Związane jest to z koordynowaniem sprawy: przeprowadzeniem dochodzenia, ewentualnym wezwaniem skarżącego do uzupełnienia skargi lub wniosku, zbieraniem niezbędnych materiałów, ewentualnym przekazaniem sprawy, podjęciem stosownych środków w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i przyczyn, zawiadomieniem skarżącego o sposobie załatwienia sprawy”.*

Kontrolerzy nie podzielają stanowiska kierownika jednostki kontrolowanej. Zapis pkt. 1 i 7 przywołanego przez PPIS w wyjaśnieniach, a zawartego w zakresie obowiązków (czynności) na stanowisku pracy radcy prawnego, wskazuje, iż radca prawny zatrudniony w PSSE w Olecku odpowiada za *”wykonanie zadań i organizację pracy w zakresie działalności merytorycznej Radcy Prawnego, a także: pkt. 1) zgodnie z przepisami merytoryczne właściwe i terminowe załatwienie sprawy (...) pkt 7) prowadzenie Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków w Powiatowej Stacji”.* W wymienianym dokumencie, podobnie jak w pozostałych dokumentach wewnętrznych jednostki regulujących przedmiot kontroli, brak jest informacji o nałożeniu na radcę prawnego **obowiązku koordynacji spraw z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olecku.**

Doprecyzowanie przez PPIS w pkt. 6 pisma znak: Dyr.1611.1.2023 z 24 kwietnia 2023 r., iż do obowiązków radcy prawnego w ramach, prowadzenia centralnego rejestru skarg i wniosków należy *„zapoznanie się z treścią pisma, jego kwalifikacja jako skarga bądź wniosek, wspólna analiza sprawy wraz z Dyrektorem PSSE, rejestracja, nadzór nad terminowością załatwienia sprawy (...).”*, sugeruje, że w praktyce koordynacji spraw z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olecku może być

prowadzona przez radcę prawnego PSSE, niemniej jednak zespół kontrolny stoi na stanowisku, że powyższe winno jednoznacznie wynikać z zapisów w dokumentach wewnętrznych jednostki.

Podkreślenia wymaga, iż ustawodawca w § 3 ust. 1 ww. rozporządzenia RM nakłada na organ obowiązek powierzenia wyodrębnionej komórce lub imiennie wyznaczonym pracownikom dwóch zadań, tj. **przyjmowania i koordynowania** rozpatrywania skarg i wniosków. Zgodnie z definicją Słownika Języka Polskiego PWN (<https://sjp.pwn.pl>), **przyjąć** to stać się odbiorcą jakiejś rzeczy, informacji, wypowiedzi, zaś **koordynacja** to organizowanie działań wykonywanych wspólnie przez wiele osób. Mając na uwadze powyższe definicje oraz ustalenia poczynione przez kontrolerów w trakcie czynności kontrolnych, uznać należy, że w PSSE w Olecku powierzono wyłącznie przyjmowanie skarg i wniosków zgodnie z dyspozycją § 3 ust. 1 ww. rozporządzenia RM, natomiast pominięto wyznaczenie koordynatora. Analiza dokumentów wewnętrznych jednostki wykazała, iż sekretariat PSSE w Olecku organizuje przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków, radca prawny prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków, natomiast w dokumentach wewnętrznych jednostki brak jest informacji o nałożeniu na konkretną komórkę organizacyjną lub imiennie wymienionego pracownika **obowiązku koordynacji spraw z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olecku**. Przywołane zapisy zakresu obowiązków (czynności) na stanowisku pracy radcy prawnego, nie wskazują, aby koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olecku należało do wyłącznych obowiązków pracownika na tym stanowisku pracy, wobec czego nie wyczerpują one obowiązku nałożonego na organ § 3 ust. 1 ww. rozporządzenia RM.

W świetle powyższego, złożone w przedmiotowym zakresie wyjaśnienia nie zostały uwzględnione, lecz zostały uznane za przyczynę stwierdzonych nieprawidłowości. Czynności kontrolne wykazały bowiem, że jednostka kontrolowana nie powierzyła koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków ani wyodrębnionej komórce organizacyjnej ani imiennie wyznaczonym pracownikom, czym naruszyła dyspozycję § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów. W obecnej sytuacji ustalenie osób odpowiedzialnych za koordynowanie tego rodzaju spraw jest niemożliwe. Żaden z dokumentów wewnętrznych jednostki nie pozwala na ustalenie, która komórka organizacyjna/który pracownik PSSE w Olecku, odpowiada za koordynowanie całości spraw z zakresu rozpatrywania skarg i wniosków w jednostce.

Reasumując, mając na względzie wyżej przytoczone ustalenia faktyczne stwierdzić należy, że PSSE w Olecku nie jest wystarczająco przygotowana organizacyjnie do przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków. Wprawdzie działanie PSSE w Olecku w obszarze organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji w okresie od 1 stycznia 2019 r. do 25 stycznia 2023 r.,

poza stwierdzonym i naprawionym jeszcze w trakcie czynności kontrolnych uchybieniem, było działaniem wypełniającym dyspozycję 253 ust. 1-4 k.p.a. i § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów, niemniej jednak nie wyczerpywało dyspozycji § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów, co z uwagi na określone w programie kontroli kryteria i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki podlegającej kontroli, ocenia się pozytywnie z nieprawidłowościami.

Osobą odpowiedzialną za powyższą nieprawidłowość jest kierownik jednostki kontrolowanej.

1.2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz przechowywanie spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, tj. przestrzeganie regulacji art. 254 k.p.a.

Zapis § 15 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Olecku stanowi, iż skargi i wnioski wpływające do Powiatowej Stacji są rejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez radcę prawnego (poprzednio § 22 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Olecku z 2012 r.). Powyższe znajduje odzwierciedlenie w okazanym zakresie obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności radcy prawnego zatrudnionego w PSSE w Olecku.

W obszarze ewidencjonowania spraw objętych kontrolą ustalono, co następuje.

W Powiatowej Stacji Sanitarnej–Epidemiologicznej w Olecku prowadzony jest centralny rejestr skarg i wniosków, w którym odnotowuje się wpływ ww. pism do Powiatowego Państwowego Inspektora Sanitarnego. Rejestr opatrzony jest symbolem klasyfikacyjnym wymaganym rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011 r. Nr 14, poz. 67), 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 25 stycznia 2023 roku w PSSE w Olecku odnotowano wpływ wyłącznie 1 sprawy z zakresu skarg i wniosków. Była to skarga, która wpłynęła do jednostki za pośrednictwem korespondencji elektronicznej w 2022 r. i zawierała negatywną ocenę działania pracownika PSSE w Olecku. Przedmiotowa skarga została zakwalifikowana przez organ do rozpatrzenia we własnym zakresie o czym świadczy symbol nadany w sprawie, tj. „1410”. W okazanym rejestrze nie odnotowano wpływu skarg anonimowych lub takich, które w kontrolowanym okresie jednostka przekazałaby wg. właściwości.

Czynności kontrolne prowadzone w ww. obszarze działania jednostki kontrolowanej wykazały, że okazany rejestr prowadzony był starannie i czytelnie, zaś dokumentacja kontrolowanej sprawy, tj. skarga oraz inne dokumenty zebrane w toku prowadzonego postępowania skargowego, gromadzone i przechowywane były chronologicznie, zgodnie z datą ich wpływu lub sporządzenia, w sposób ułatwiający kontrolę. Uwagę kontrolerów zwrócił jedynie zapis dokonany w pierwszym wierszu CRSiW w kolumnie pn. „Sposób załatwienia” w brzmieniu: „1. Szkolenie pracowników z Kodeksu Etyki. 2. Pismo do skarżącej.”. W ocenie zespołu kontrolnego tak sporządzona informacja jest niewystarczająca, ponieważ nie dostarcza precyzyjnych informacji o zajętych przez organ stanowiskach, rozumianym jako przesądzenie o słuszności bądź bezzasadności zarzutów stawianych przez wnoszącego skargę. W zastanej sytuacji, ustalenie rzeczywistego sposobu merytorycznego załatwienia skargi, wydaje się możliwe wyłącznie w wyniku analizy akt sprawy, co jest oceniane w kategorii **uchybień**.

Stwierdzone odstępstwo od stanu pożądanego, w ocenie zespołu kontrolnego, nie ma wpływu na kontrolowaną działalność i tym samym nie może wypłynąć negatywnie na ostateczną i całościową ocenę przedmiotowego obszaru działania jednostki. Podkreślenia wymaga, że organ zawarł w rejestrze wymaganą informację o tym, iż skierował do skarżącego w odpowiednim terminie pismo (w domyśle: zawiadomienie o załatwieniu skargi). W przyszłości, na potrzeby prowadzenia kontroli, winien jedynie uzupełnić ten zapis o informację o zajętych w sprawie stanowiskach.

Reasumując ten obszar działania jednostki kontrolowanej, stwierdzić należy, że sposób prowadzenia rejestru w odniesieniu do sprawy w nim zaewidencjonowanej, umożliwia kontrolę przebiegu i terminu jej załatwienia, co stanowi o wywiązaniu się przez jednostkę kontrolowaną z obowiązku nałożonego na organ treścią art. 254 k.p.a. i uzyskaniu ostatecznie **oceny pozytywnej**.

1.3. Przestrzeganie przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwe znakowanie akt.

W okresie objętym kontrolą do PSSE w Olecku wpłynęła jedna skarga, która została poddana kontroli w badanym obszarze. Czynności kontrolne wykazały, że przedmiotowa skarga została zakwalifikowana przez organ i procedowana jako skarga do rozpatrzenia we własnym zakresie. Sprawie nadano symbol 1410, tj. symbol właściwy w zakresie skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio.

Biorąc pod uwagę ustalenia dokonane w toku czynności kontrolnych, działanie PPIS w obszarze przestrzegania przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwego znakowania akt w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 25 stycznia 2023 roku, **ocenia się pozytywnie.**

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 1 postępowania skargowego prowadzonego przez PPIS w okresie objętym kontrolą, stwierdzono, że jednostka kontrolowana prawidłowo zakwalifikowała pismo, które wpłynęło do organu za pośrednictwem poczty elektronicznej, jako skargę powszechną zawierającą negatywną ocenę działania pracownika ww. organu. Wobec powyższych działanie PPIS w przedmiotowym obszarze **oceniono pozytywnie.**

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

Po dokonaniu analizy jednego postępowania skargowego prowadzonego przez PPIS w badanym okresie, stwierdzono, że skarga wpłynęła do PSSE w Olecku za pośrednictwem

poczty elektronicznej i zawierała negatywną ocenę działania pracownika tej Stacji. Organ uznając się za organ właściwy do jej rozpatrzenia, wszczął postępowanie skargowe, które zakończył zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi (pismo znak: Dyr.1410.1.2022 z 10 stycznia 2022 r.).

Zespół kontrolny pragnie zwrócić uwagę, że nie istnieje odrębny przepis regulujący właściwość kompetencyjną organów w sprawach skarg na pracowników, niemniej jednak przy otrzymaniu skarg 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 szczególne 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.

Mając na uwadze przytoczone wyżej regulacje prawne oraz poczynione w toku czynności kontrolnych ustalenia, zespół kontrolny stoi na stanowisku, że działanie PPIS w Olecku polegające na uznaniu się za organ właściwy do rozpatrzenia skargi na pracownika Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku, nie znajduje oparcia w obowiązujących przepisach prawa, narusza dyspozycję art. 229 pkt 7 k.p.a. i **stanowi nieprawidłowość**. Skarga skierowana bezpośrednio do PPIS w Olecku, 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.

Kierownik jednostki kontrolowanej poproszony o wskazanie podstawy prawnej działania podjętego przez PPIS w Olecku w sprawie zaewidencjonowanej w CRSiW pod numerem 1 w 2022 r. w świetle regulacji działu VIII k.p.a., ze szczególnym uwzględnieniem treści art. 223 k.p.a. i 232 § 2 k.p.a., złożył następujące wyjaśnienia (pkt. 8 pisma znak: Dyr.1611.1.2023 z 24 kwietnia 2023 r.): „Skarga zarejestrowana pod nr 1 w 2022 r. została podjęta przez PPIS w Olecku na podstawie art. 223 § 1.”

Kontrolujący nie podzielają stanowiska PPIS, a ich treść wskazującą na błędną interpretację przepisów k.p.a. regulujących przedmiot kontroli uznał za przyczynę wystąpienia omawianej nieprawidłowości. Wskazać należy, że wskutek niewłaściwego działania pracowników PSSE w Olecku w zakresie przestrzegania przepisów regulujących kwestie przestrzegania właściwości organu do rozpatrzenia skargi doszło do rozpatrzenia skargi na pracowników stacji przez nieuprawniony do tego organ.

Z uwagi na określone w programie kontroli kryteria i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki podlegającej kontroli, działanie jednostki kontrolowanej w badanym obszarze ocenia się **negatywnie**.

Odpowiedzialność za powyższe ponoszą pracownicy dokonujący w PSSE Olecku analizy pism wpływających, ich kwalifikacji i klasyfikacji, osoba bezpośrednio nadzorująca pracę ww. pracowników w okresie objętym kontrolą oraz kierownik kontrolowanej jednostki.

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 wnoszącego ww. wystąpienie, 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 stronie 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.

Czynnościom kontrolnym w badanym obszarze poddana została jedna skarga zaewidencjonowana w CRSiW i procedowana przez PSSE w Olecku w oparciu o przepis ustawy z dnia 17 czerwca 2004 r. o dostępie do informacji publicznej (Dziennik Ustawy z 2004 r., Nr 125, poz. 1273, z późn. zm.). Analiza akt przedmiotowej sprawy wykazała, że organ wywiązał się z nałożonego na niego obowiązku i poinformował pisemnie osobę wnoszącą skargę 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 składniki zawiadomienia powinny się znaleźć w nim obowiązkowo.

W oparciu o poddaną kontroli jedną skargę rozpatrywaną przez PPIS w Olecku we własnym zakresie ustalono, iż sporządzone przez organ zawiadomienie o sposobie jej załatwienia oznaczone znakiem: RP.1410.1.2022, zawiera oznaczenie organu, od którego pochodzi 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 przedmiotowym zawiadamianiu brakuje informacji o sposobie w jaki skarga została załatwiona, tj. precyzyjnie sformułowanego komunikatu o zajętych przez siebie stanowiskach, rozumianym jako przesądzenie przez organ o słuszności bądź bezzasadności zarzutów stawianych przez wnoszącego skargę. Wskazać należy, że treść zawiadomienia wyjaśniająca sposób rozstrzygnięcia sprawy, winna stanowić swoistą odpowiedź organu na postawione w podaniu żądania i ewentualne zarzuty wnoszącego skargę. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi powinno zawierać jednoznaczne stwierdzenie, najczęściej w postaci formuły: uznaję skargę za zasadną, częściowo zasadną lub bezzasadną, zarzuty skargi za potwierdzone/niepotwierdzone, itp.

Sformułowanie użyte przez ustawodawcę w art. 238 k.p.a., tj. wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, nakłada na organ obowiązek określonego zachowania, który to obowiązek powinien być wyrażony precyzyjnie, bez niedomówień i możliwości interpretacji. Ten fragment zawiadomienia musi zostać sformułowany w taki sposób, aby wynikało z niego w sposób jednoznaczny, czy skarga została uznana przez organ za zasadną czy bezzasadną. Niedopuszczalnym jest domniemywanie rozstrzygnięcia na podstawie analizy uzasadnienia pisma. Powyższe ma znaczenie dla prawidłowego stosowania art. 238 § 1 k.p.a. Ustalenia kontrolerów wskazują, że opisane wyżej działanie PPIS skutkuje naruszeniem art. 238 § 1 k.p.a. wobec czego oceniane jest w **kategorii nieprawidłowości**.

Na powyższą okoliczność kierownik jednostki kontrolowanej złożył następujące wyjaśnienia (pkt. 10 pisma znak: Dyr.1611.1.2023 z 24 kwietnia 2023 r.): *„Skarga nr 1 z 2022 r. wpłynęła do PPIS w Olecku w okresie kolejnej fali pandemii COVID- 19, co związane było z nasileniem obowiązków p/epidemicznych. W związku z powyższym PPIS, rozpatrując skargę, skupił się na podjęciu stosownych działań przeprowadzając rozmowy dyscyplinujące z pracownikami oraz szkolenie w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i przyczyn, a także zapobieżeniu ewentualnemu powtórzeniu sytuacji. Wynikiem obciążenia wieloma obowiązkami omyłkowo w zawiadomieniu o sposobie załatwienia sprawy nie zawarł wszystkich elementów wymienionych w art. 238 k.p.a.”*

Zespół kontrolny nie uwzględnił powyższych wyjaśnień, a ich treść uznał za przyczynę wystąpienia omawianej nieprawidłowości. W badanej sprawie wskazanie, czy skarga była zasadna czy bezzasadna, nie było oczywiste i jednoznaczne, co mogło skutkować dowolną (również błędną) interpretacją treści odpowiedzi przez skarżącego.

Dalsze czynności kontrolne prowadzone w obszarze oceny poprawności sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi wykazały, że zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi oznaczone znakiem: RP.1410.1.2022 poza faktem, iż sporządzone zostało w sposób niewystarczająco precyzyjny i jednoznaczny, co wykazano powyżej, to dodatkowo nie zapewniło również skarżącemu pełnej informacji o podstawie prawnej podjętego przez organ działania. 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 sprawy z zakresu skarg i wniosków, pracownik sprawujący nadzór i koordynację prac nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do PSSE w Olecku 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 niezakończona 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. 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 Olecku poddano jedną sprawę rozpatrywaną przez organ we własnym zakresie. Czynności kontrolne wykazały, że PPIS w Olecku 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 Olecku w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w okresie od 1 stycznia 2019 r. do 25 stycznia 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 przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji zgodnie z dyspozycją art. 253 § 1–4 k.p.a.
- 2) Prowadzenie CRSiW zgodnie z dyspozycją art. 254 k.p.a.
- 3) Rejestrowanie i przechowywanie pism objętych niniejszą kontrolą zgodnie z wytycznymi instrukcji kancelaryjnej.
- 4) Właściwą kwalifikację wpływających do organu pism jako skarg powszechnych.
- 5) Skierowanie do skarżącego informacji o sposobie załatwienia skargi rozpatrywanej we własnym zakresie, tj. realizację obowiązku wynikającego z treści art. 237 § 3 k.p.a.
- 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) Rozbieżności w zakresie informacji o wyznaczonych godzinach przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników PSSE w Olecku.
- 2) Nieprecyzyjny zapis w CRSiW o sposobie załatwienia skargi, tj. brak informacji o zajętych przez organ stanowisku, rozumianym jako przesądzenie o słuszności bądź bezzasadności zarzutów stawianych przez wnoszącą skargę.
- 3) Brak wskazania podstawy prawnej w korespondencji ze skarżącym.

W toku kontroli stwierdzono następujące **nieprawidłowości**:

- 1) Naruszenie dyspozycji § 3 ust. 1 rozporządzenia RM, poprzez niedopełnienie obowiązku powierzenia koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.
- 2) Naruszenie art. 229 pkt 7 k.p.a. poprzez ustalenie, że PPIS w Olecku jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi na pracowników Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Olecku.
- 3) Naruszeniu art. 238 § 1 k.p.a. polegającym na niezawarciu w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wszystkich wymaganych elementów.

Do ustaleń kontroli zawartych w projekcie wystąpienia pokontrolnego z 5 czerwca 2023 r., znak: BW-I.1611.5.2023 (data wpływu do PSSE w Olecku 5 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 Olecku, wnoszę o:

- 1) Dbanie o spójność zamieszczanych informacji o wyznaczonych godzinach przyjęciach interesantów w sprawach skarg i wniosków przez pracowników PSSE w Olecku.
- 2) Staranne i precyzyjne prowadzenie CRSiW w szczególności w zakresie zamieszczania w nim informacji o sposobie załatwienia skarg, tj. wzmianki o zajętych przez organ stanowisku, rozumianym jako przesądzenie o słuszności bądź bezzasadności zarzutów stawianych przez wnoszącego skargę.
- 3) Każdorazowe wskazanie w pismach dot. postępowań skargowo–wnioskowych podstawy prawnej działania organu, a w przypadku pism przekazujących skargę lub wniosek wg właściwości, jednocześnie wskazywanie przepisu prawa, w oparciu, o który ustalono właściwość organu do załatwienia skargi lub wniosku.
- 4) Powierzenie koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom zgodnie z dyspozycją § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów.
- 5) Skrupulatne badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg i wniosków zgodnie z regulacjami działu VIII k.p.a. – w szczególności o właściwe korzystanie z uprawnień wynikających z art. 232 k.p.a.
- 6) Stosowanie się do dyspozycji art. 238 § 1 k.p.a. poprzez zawarcie w treści zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wszystkich wymaganych elementów - w szczególności jasne formułowanie stanowiska organu, tj. określenie czy skarga została uznana za zasadną czy też bezzasadną.

Proszę Panią o podjęcie działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień 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)