



MINISTER
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, dnia 22 sierpnia 2016 r.

BKO-I.0840.1.2.2016.BW.PZ

Pan
Robert Kwiatkowski
Prezes Zarządu
Państwowego Funduszu Rehabilitacji
Osób Niepełnosprawnych
Al. Jana Pawła II 13
00-828 Warszawa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. Nr 185, poz. 1092), w dniach od 20 do 24 czerwca 2016 r., została przeprowadzona kontrola planowa w Biurze Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 13, w temacie prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2015 roku skarg i wniosków w wybranych jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Kontrolę przeprowadzili: Beata Wrześniewska, główny specjalista w Biurze Kontroli oraz Paweł Ziętek, główny specjalista w Biurze Kontroli stosownie do upoważnień nr: BKO.V.0160.65.2016 oraz BKO.V.0160.66.2016 z dnia 14 czerwca 2016 r. wydanych przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Na podstawie ustaleń kontroli, działalność jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniam pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości. Powyższą ocenę ogólną uzasadniają następujące ustalenia kontroli:

1. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

1. W kwestii realizacji zaleceń pokontrolnych z kontroli w zakresie prawidłowości i terminowości rozpatrywania w 2013 roku skarg i wniosków w wybranych jednostkach podległych i nadzorowanych przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej przeprowadzonej w dniach 22-28.04.2014 r.:
 - 1) wyodrębniono Wieloosobowe samodzielne stanowisko ds. skarg i wniosków, do którego zadań należy m.in. rozpatrywanie skarg i wniosków składanych do Biura PFRON,
 - 2) pracownicy wszystkich jednostek organizacyjnych PFRON zostali pouczeni oraz zobowiązani do przestrzegania przepisów ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (k.p.a.) z dnia 14 czerwca 1960 r. (Dz.U.2016.23 j.t.) w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w podległej jednostce organizacyjnej.¹
2. W zakresie wyodrębnienia komórki organizacyjnej (lub imiennie wyznaczonych pracowników) odpowiedzialnej za przyjmowanie i koordynację skarg i wniosków², w 2015 roku w PFRON obowiązywały następujące przepisy:
 - § 24 pkt 19 Regulaminu organizacyjnego PFRON z dnia 1 czerwca 2012 r. oraz § 5 ust. 2 pkt 23 Regulaminu organizacyjnego Wydziału Realizacji Programów PFRON z dnia 30 października 2012 r.³ – zgodnie z którymi skargi i wnioski były przyjmowane, rozpatrywane i ewidencjonowane w Wydziale Realizacji Programów, w Dziale Komunikacji Społecznej, w Sekcji Skarg, Wniosków i Interwencji;
 - § 7 pkt 11 Regulaminu organizacyjnego Biura PFRON z dnia 8 kwietnia 2015 r., który dotyczył utworzenia w ramach Biura PFRON Wydziału Komunikacji Społecznej, koordynującego rozpatrywanie skarg i interwencji składanych do Biura (zadanie określone w § 35 pkt 5 ww. Regulaminu)⁴;
 - § 3 pkt 2 Regulaminu organizacyjnego Wydziału Komunikacji Społecznej PFRON, z dnia 22 lipca 2015 r., dotyczący utworzenia Wieloosobowego

¹ Pismo Dyrektora Wydziału Komunikacji Społecznej PFRON, znak WKS.WS.05.365.2016.GS z dnia 23.06.2016 r.

² § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46).

³ Regulamin organizacyjny PFRON z dnia 1 czerwca 2012 r., Regulamin organizacyjny Wydziału Realizacji Programów PFRON z dnia 30 października 2012 r.

⁴ Regulamin organizacyjny PFRON z dnia 8 kwietnia 2015 r.

samodzielnego stanowiska ds. skarg i interwencji⁵, zmienionego następnie (§ 3 pkt 3 Regulaminu organizacyjnego Wydziału Komunikacji Społecznej z dnia 17 grudnia 2015 r.) na Wieloosobowe samodzielne stanowisko ds. skarg i wniosków⁶.

3. Centralny Rejestr Skarg, Wniosków i interpelacji poselskich prowadzony był w formie elektronicznej. Numery nadane sprawom w 2015 roku były zgodne z rejestrem.
4. Zasady organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określały Instrukcje Systemu Zarządzania Jakością 1-8.2.1.-01 (SZJ): Rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków beneficjentów oraz spraw parlamentarzystów kierowanych do PFRON, wydanie 1 i 2, obowiązujące odpowiednio od dnia 01.01.2012 r. oraz od dnia 09.09.2015 r.⁷
5. Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w hallu głównym (parter) Biura PFRON umieszczono informację o sposobie przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.⁸

Pozytywnie oceniam działalność kontrolowanej jednostki w zakresie organizacji przyjmowania skarg i wniosków.

II. Terminowość rozpatrywania skarg i wniosków:

1. Dokumentację dotyczącą skarg wpływających do Biura przechowywano zgodnie ze wskazaniem art. 254 k.p.a., tj. w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu terminów załatwiania poszczególnych spraw.
2. W 2015 roku do Biura PFRON wpłynęły 52 sprawy, zarejestrowane jako skargi, z czego 20 zostało rozpatrzonych we własnym zakresie, a 32 przekazano według właściwości.⁹
3. W 2015 roku do Biura PFRON nie wpłynęły żadne wnioski.
4. Spośród ww. 52 spraw, badaniu kontrolnemu poddano 22¹⁰. W wyniku analizy dokumentacji spraw ustalono, że:

⁵ Regulamin organizacyjny Wydziału Komunikacji Społecznej z dnia 22 lipca 2015 r.

⁶ Regulamin organizacyjny Wydziału Komunikacji Społecznej z dnia 17 grudnia 2015 r.

⁷ Instrukcje SZJ.

⁸ Protokół oględzin z dnia 23.06.2016 r.

⁹ Wyciąg z Centralnego Rejestru Skarg, Wniosków i interpelacji parlamentarzystów. Pismo Dyrektora Wydziału Komunikacji Społecznej PFRON znak WKS.WS.05.365.2016.GS z dnia 23.06.2016 r.

¹⁰ Sprawy nr: WK-050-12/15, WK-050-17/15, WDR-050-19/15, WDR-050-23/15, WDR-050-28/15, WK-050-32/15, WI-050-34/16, WDR-050-41/15, WK-050-46/15, WRP-050-53/15, WDR-050-55/15, WK-050-59/15, WK-050-63/15, WDR-050-65/15, WF-050-68/15, WK-050-71/15, WDR-050-73/15, WK-050-75/15, WK-050-79/15, WK-050-82/15, WKS-050-84/15, WSP-050-86/15.

- 1) 9 spraw załatwiono w terminie zgodnym z art. 237 § 1 k.p.a. (w terminie 1 miesiąca od daty wpływu do Biura)¹¹.
 - 2) 1 skargę załatwiono 1 dzień po terminie z k.p.a. (miesiąc od daty wpływu do Biura)¹². Skarga wpłynęła w dniu 1 lipca 2015 r., co oznacza, że termin rozpatrzenia upływał w dniu 31 lipca 2015 r. Jednakże odpowiedzi udzielono zainteresowanemu w dniu 3 sierpnia 2015 r. (na 1 - 2 sierpnia 2015 r. przypadły dni wolne). Wyjaśniono¹³, iż „niedochowanie terminu (1 dzień roboczy) wynikało w głównej mierze ze zmian organizacyjnych w Funduszu oraz trwającego okresu urlopowego i absencji chorobowych. Jednocześnie Wydział pozostawał w kontakcie telefonicznym z Zainteresowanym”.
 - 3) 11 skarg przekazano zgodnie z właściwością, w terminie zgodnym z art. 231 k.p.a. (wynoszącym 7 dni od daty wpływu)¹⁴.
 - 4) 1 sprawa została błędnie zarejestrowana jako skarga, wobec powyższego terminowość jej rozpatrzenia nie podlegała kontroli.¹⁵
5. W 2015 roku w Biurze PFRON nie wystąpiły przypadki poniesienia odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej za naruszenie terminu załatwienia skargi.¹⁶

Działalność kontrolowanej jednostki w zakresie terminowości rozpatrywania skarg i wniosków oceniam pozytywnie, pomimo nieprawidłowości polegającej na nieterminowym załatwieniu 1 skargi.

III. Zgodność trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa

1. W 2015 r. w Biurze PFRON nie zgłoszono ustnie skargi lub wniosku¹⁷.
2. Kwalifikacja skarg, ze względu na przedmiot sprawy była zgodna z treścią art. 227 k.p.a., poza 1 przypadkiem¹⁸, w którym pismo zostało mylnie zakwalifikowane jako skarga i wpisane do rejestru.

¹¹ Skargi nr: WK-050-12/15, WDR-050-19/15, WDR-050-23/15, WDR-050-28/15, WRP-050-53/15, WDR-050-55/15, WDR-050-65/15, WDR-050-73/15, WSP-050-86/15.

¹² Skarga nr: WI-050-34/16, Wyjaśnienia Zastępcy Prezesa Zarządu PFRON znak WKS.WS.05.371.2016.GS z dnia 24.06.2016 r.

¹³ Wyjaśnienia Zastępcy Prezesa Zarządu PFRON znak WKS.WS.05.371.2016.GS z dnia 24.06.2016 r.

¹⁴ Skargi nr: WK-050-17/15, WK-050-32/15, WK-050-46/15, WK-050-59/15, WK-050-63/15, WF-050-68/15, WK-050-71/15, WK-050-75/15, WK-050-79/15, WK-050-82/15, WKS-050-84/15.

¹⁵ Sprawa nr: WDR-050-41/15

¹⁶ Wyjaśnienia Prezesa Zarządu PFRON znak WKS.WS.05.369.2016.GS z dnia 23.06.2016 r.

¹⁷ Pismo Dyrektora Wydziału Komunikacji Społecznej PFRON znak WKS.WS.05.365.2016.GS z dnia 23.06.2016 r.

¹⁸ Skarga nr: WDR-050-41/15, Wyjaśnienia Prezesa Zarządu PFRON znak WKS.WS.05.369.2016.GS z dnia 23.06.2016 r.

3. W dokumentacji badanych spraw wystąpiło 12 przypadków braku oznaczenia organu w odpowiedziach na skargi bądź w pismach przekazujących sprawy zgodnie z właściwością¹⁹. Jak wyjaśniono²⁰, odpowiedzi wysyłano każdorazowo na papierze firmowym Funduszu z nagłówkiem PFRON, natomiast w dokumentacji pozostają kopie dokumentów na papierze bez nagłówka. Poza powyższym, odpowiedzi na skargi oraz pisma przekazujące sprawy zgodnie z właściwością spełniały wymogi formalne zawarte w art. 238 § 1 k.p.a. (oznaczenia organu odpowiadającego, imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby załatwiającej sprawę, podpisu osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy, sposób załatwienia sprawy).
 4. Sprawozdanie z działalności w zakresie przyjmowania, załatwiania skarg i wniosków w 2015 roku zostało przekazane przez Dyrektora Wydziału Komunikacji Społecznej do Biura Kontroli w MRPiPS w wyznaczonym terminie, tj. w dniu 20 stycznia 2016 r.²¹
- Działalność kontrolowanej jednostki w zakresie zgodności trybu załatwiania skarg i wniosków z przepisami prawa oceniam pozytywnie, pomimo nieprawidłowości polegającej na błędnej kwalifikacji 1 sprawy jako skargi.

W związku z ustaleniami kontroli zalecam ściśle przestrzeganie przepisów k.p.a. w zakresie:

- 1) terminowego załatwiania skarg (art. 237 k.p.a.),
- 2) kwalifikowania spraw jako skargi (art. 227 k.p.a.).

Jednocześnie proszę o złożenie informacji o wykonaniu zaleceń w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

MINISTER
z up.
Teresa Tybiszewska
DYREKTOR GENERALNY

¹⁹ Skargi nr: WK-050-12/15, WK-050-17/15, WK-050-32/15, WK-050-46/15, WK-050-59/15, WK-050-63/15, WK-050-68/15, WK-050-71/15, WK-050-75/15, WK-050-79/15, WK-050-82/15, WKS-050-84/15.

²⁰ Wyjaśnienia Prezesa Zarządu PFRON znak WKS.WS.05.369.2016.GS z dnia 23.06.2016 r.

²¹ Potwierdzenie nadania sprawozdania do MRPiPS.