



Olsztyn, 7 listopada 2022 r.

Biuro Wojewody  
BW-I.1611.8.2022

**Szanowna Pani**

**mgr Beata Doraczyńska**

Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny  
w Mrągowie

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 Mrągowie, przekazuję Pani treść wystąpienia pokontrolnego.

### **Wystąpienie pokontrolne**

Kontrolę przeprowadzono w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologiczna w Mrągowie (zwanej w dalszej części PSSE w Mrągowie), ul. Królewiecka 60B, 11-700 Mrągowo, REGON jednostki: 000594494, NIP jednostki: 742-18-08-571.

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

1. Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny, zwany w dalszej części „PPIS”:
  - mgr Beata Doraczyńska, zatrudniona w inspektoracie 1 października 1988 r., na ww. stanowisku od 3 stycznia 2008 r.
2. Zastępca Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego:
  - mgr inż. Małgorzata Olszewska, zatrudniona w inspektoracie od 15 listopada 1999 r., na ww. stanowisku od 1 listopada 2020 r.
  - mgr inż. Ewa Kopaniec, zatrudniona w inspektoracie od 15 września 1980 r., do 30 października 2020 r., na ww. stanowisku od 3 października 2011 r. do 30 października 2020 r.

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

1. Radca Prawny:
  - mgr Krystyna Kulik, zatrudniona w PSSE w Mrągowie 1 marca 1989 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.0030.725.2022 z 19 września 2022 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.
- Agnieszka Nilipińska - inspektor wojewódzki, nr legitymacji służbowej 2/2022 wydanej przez Dyrektora Generalnego Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie – członek zespołu kontrolnego, na podstawie pisemnego imiennego upoważnienia do kontroli nr FK-IV.0030.724.2022 z 19 września 2022 r., wydanego przez Wojewodę Warmińsko-Mazurskiego.

**Kontrolę przeprowadzono w dniach 21 września 2022 r. – 11 października 2022 r.,** co zostało odnotowane w książce kontroli jednostki kontrolowanej pod pozycją 58.

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

#### **Zakres kontroli:**

- **Przedmiotem kontroli była** organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, mająca na celu sprawdzenie prawidłowości działań jednostki kontrolowanej, ujawnienie ewentualnych nieprawidłowości i uchybień oraz wysunięcie wniosków i zaleceń zmierzających do ich wyeliminowania.
- **Okres objęty kontrolą:** od 1 stycznia 2019 r. do 20 czerwca 2022 r.

Przedmiotową kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 6 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (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 2022 r., poz. 135) w związku z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg

i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) jak również działem VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735 ze zm), zwany w dalszej części „k.p.a.”.

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

1. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji, w tym:
  - 1.1. Przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków, zgodnie z dyspozycją art. 253 k.p.a. oraz § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
  - 1.2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz przechowywanie spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, tj. przestrzeganie regulacji art. 254 k.p.a.
  - 1.3. Przestrzeganie przepisów instrukcji kancelaryjnej i właściwe znakowanie akt.
2. Przestrzeganie procedur rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wynikających z regulacji działu VIII k.p.a. oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, a w szczególności:
  - 2.1. Właściwa kwalifikacja pisma jako skargi/wniosku w kontekście art. 222 k.p.a. w związku z art. 227 k.p.a., art. 233-235 k.p.a. oraz 241 k.p.a.
  - 2.2. Badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg/wniosków wynikającej z regulacji 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 niezakończonym w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając

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

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

Powyższej oceny dokonano w oparciu o niżej przedstawiony stan faktyczny i prawny, mając na uwadze również wyjaśnienia PPIS złożone przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego pismem z dnia 29 września 2022 r., stanowiące odpowiedź na pismo wystosowane przez przewodniczącego zespołu kontrolnego w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi.

### **Ustalenia przedkontrolne.**

Z informacji przekazanych przez PPIS przed rozpoczęciem czynności kontrolnych wynika, że w kontrolowanym okresie, tj. **od 1 stycznia 2019 r. do 20 czerwca 2022 r. w PSSE w Mrągowie odnotowano wpływ 1 sprawy** z zakresu skarg i wniosków. Była to skarga załatwiona przez jednostkę we własnym zakresie w 2020 r., w trybie art. 232 § 2 k.p.a.

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

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

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

1. Przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.), zwanej dalej „k.p.a.”;
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46), zwane dalej „Rozporządzeniem RM”;
3. Regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej, tj.:
  - Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Mrągowie stanowiący załącznik do zarządzenia nr 1/2020 PPIS w Mrągowie z dnia 7 września 2020 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego

Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Mrągowie (zwany dalej „Regulaminem Organizacyjnym PSSE w Mrągowie”);

- Regulamin Organizacyjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Mrągowie stanowiący załącznik do zarządzenia nr 2/2012 PPIS z dnia 31 października 2012 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Mrągowie, zmieniony zarządzeniem nr 4/2016 PPIS w Mrągowie z dnia 3 listopada 2016 r.
- Procedura „Przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji” Nr ident.: P-06, wydanie 03, obowiązująca w PSSE w Mrągowie, zwana dalej „Procedurą”.

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

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

- 1.1. Przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków, 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.

Przedmiotowa kontrola wykazała, że kierownik jednostki kontrolowanej przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach 8.00-14.00 oraz dodatkowo w każdy poniedziałek w godzinach 15.00-15.30 (§ 16 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Mrągowie, poprzednio § 20 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Mrągowie stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 2/2012 PPIS z dnia 31 października 2012 r.). Kierownicy oddziałów oraz pracownicy PSSE w Mrągowie obowiązani są przyjmować obywateli w sprawie skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy urzędu (§ 17 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Mrągowie, poprzednio § 21 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Mrągowie stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 2/2012 PPIS z dnia 31 października 2012 r.). Zgodnie z informacją przekazaną przez kierownika jednostki kontrolowanej pismem z dnia 29 września 2022 r., stałe godziny urzędowania jednostki określone zapisami § 12 ust. 1 Regulaminu Pracy Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Mrągowie, to 7.25-15.00, 7.00 – 15.00 od poniedziałku do piątku. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów wywieszona została w siedzibie PSSE w Mrągowie, w widocznym miejscu na dwóch tablicach informacyjnych (w miejscu dostępnym dla interesantów), co potwierdzone zostało zdjęciami przekazanymi przez jednostkę kontrolowaną pismem z dnia 29 września 2022 r.

Biorąc pod uwagę opisany stan faktyczny należy stwierdzić, że zrealizowane zostały obowiązki wynikające z art. 253 § 1 -4 k.p.a., co ocenia się **pozytywnie**.

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 Mrągowie powierzono Radcy Prawnemu - zapis pkt. 5.3. Procedury, zaś rozpatrywanie i ich merytoryczne załatwianie, należy do kompetencji komórek organizacyjnych lub samodzielnych stanowisk pracy właściwych ze względu na przedmiot sprawy, na zasadach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego - § 16 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Mrągowie. Informacja w powyższym zakresie zamieszczona wywieszona została w siedzibie PSSE w Mrągowie na dwóch tablicach ogłoszeniowych (w miejscu dostępnym dla interesantów), co potwierdzone zostało zdjęciami przekazanymi przez jednostkę kontrolowaną pismem z dnia 29 września 2022 r.

Biorąc pod uwagę opisany stan faktyczny należy stwierdzić, że zrealizowany został również obowiązek wynikający z § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, co ocenia się **pozytywnie**.

Reasumując, mając na względzie wyżej przytoczone ustalenia, stwierdzić należy, że PSSE w Mrągowie jest dostatecznie przygotowana organizacyjnie do przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Wobec czego działanie jednostki w przedmiotowym obszarze oceniono **pozytywnie**.

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.

Zgodnie z zapisem § 18 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego PSSE w Mrągowie, skargi i wnioski wpływające do Powiatowej Stacji są rejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Radcę Prawnego. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w zapisach Procedury obowiązującej w PSSE w Mrągowie - pkt. 5.4. Procedury.

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 Mrągowie wg wzoru stanowiącego załącznik 6.1. do Procedury. Jego analiza wykazała, że rejestr prowadzony jest wspólnie dla skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio oraz przekazywanych zgodnie z właściwością. Zawiera informacje dotyczące spraw objętych badaniem podczas kontroli. W okazanym rejestrze zaewidencjonowano wpływ 1 pisma, wskazując datę jego wpływu, dane wnoszącego (tj. imię, nazwisko i adres), przedmiot skargi/wniosku, numer sprawy (znak pisma wychodzącego), daty działań podjętych

w sprawie oraz sposób jej załatwienia. Na podstawie weryfikacji zapisów umieszczonych w powyższym dokumencie oraz analizy dokumentacji akt kontrolowanej sprawy, stwierdzono omyłkę w rejestrze skarg i wniosków w zakresie daty wpływu skargi oraz daty podjętych w sprawie działań. Omyłka ta została skorygowana przez jednostkę kontrolowaną na etapie prowadzonych czynności kontrolnych.

W tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z treści art. 254 k.p.a. skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Mając na uwadze opisany wyżej stan faktyczny należy stwierdzić, że sposób prowadzenia rejestru odnośnie do sprawy w nim zaewidencjonowanej umożliwia kontrolę jej przebiegu i terminu załatwienia, co wypełnia wymóg określony w przytoczonym art. 254 k.p.a. Wobec powyższego działanie jednostki w przedmiotowym obszarze oceniono **pozytywnie**.

Niemniej jednak zespół kontrolny ustalił, że okazany przez PSSE w Mrągowie centralny rejestr skarg i wniosków nie jest opatrzony żadnym znakiem. Ponadto nie posiada podziału na lata. Zapisy okazanego rejestru rozpoczyna i kończy pozycja 1, pod którą jednostka zaewidencjonowała wpływ skargi z dnia 21 maja 2020 r. Na podstawie zapisów przedłożonego rejestru nie można stwierdzić, jakiego zakresu czasowego dotyczy rejestr, co w ocenie zespołu kontrolującego **stanowi uchybienie**. Uchybienie stanowi odstępstwo od stanu pożądanego o charakterze wyłącznie formalnym, nie powodującym następstw dla kontrolowanej działalności, zarówno w aspekcie finansowym, jak i wykonywania zadań, niemniej jednak może skutkować utrudnieniem prowadzonej kontroli. Z centralnego rejestru skarg i wniosków winno wyraźnie wynikać, jakiego okresu dotyczy, zaś jego zapisy powinny umożliwiać ustalenie, ile skarg wpłynęło do jednostki w danym roku.

Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Mrągowie odpowiedzi na pismo z 26 września br. dotyczące wskazania symbolu klasyfikacyjnego, którym oznaczono CRSiW prowadzony w jednostce w poszczególnych latach objętych kontrolą, udzielił następującej odpowiedzi „Wg rzeczowego wykazu akt rejestr skarg i wniosków oznaczony jest symbolem Rp.1410.”. Powyższe wyjaśnienia zostały uwzględnione, niemniej jednak zespół kontrolny stwierdził, że wyjaśniający udzielił odpowiedzi ogólnej, bez sprecyzowania, których lat wymieniony symbol dotyczy. W tym miejscu zauważyć należy, że przepisy w zakresie instrukcji kancelaryjnej i znakowania akt uległy zmianie wraz z włączeniem PPIS do katalogu organów rządowej administracji zespolonej w województwie, tj. 15 marca 2020 r. (więcej

pkt. 1.3), natomiast okres objęty kontrolą, obejmuje czas od 1 stycznia 2019 r. do 20 czerwca 2022 r.

Odpowiedzialność za powyższe uchybienie ponosi radca prawny zatrudniony w Powiatowej Stacji, któremu powierzono prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków PSSE w Mrągowie.

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

Rozpoczynając analizę tego obszaru działania PPIS w Mrągowie zwrócić należy uwagę, że wraz ze zmianą ustawy z dnia 14 marca 1985 r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej, **państwowy powiatowy inspektor sanitarny z dnia 15 marca 2020 r. włączony został do katalogu organów rządowej administracji zespolonej w województwie**. Wobec powyższego jednostka kontrolowana od dnia wejścia w życie ww. regulacji, zobowiązana była stosować rozporządzenie 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). Brzmienie § 4 ust 1 przywołanego wyżej rozporządzenia Prezesa RM stanowi, iż **dokumentacja powstająca w podmiocie i do niego napływająca jest klasyfikowana i kwalifikowana na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu akt, zwanego dalej „wykazem akt”, przez oznaczanie, rejestrację i łączenie dokumentacji w akta spraw albo jej grupowanie jako dokumentacji nietworzącej akt spraw**. Wykaz akt dla organów zespolonej administracji rządowej w województwie i urzędów obsługujących te organy stanowi załącznik nr 5 do ww. rozporządzenia (§ 4 ust 2 ww. rozporządzenia Prezesa RM).

Zgodnie z zapisami zawartymi w załączniku nr 5 - skargi i wnioski w rozumieniu działu VIII k.p.a. należy rejestrować z odpowiednim symbolem klasyfikacyjnym:

- 1410 właściwym dla skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) - w tym ich rejestru oraz
- 1411 właściwym dla skarg i wniosków przekazanych do załatwienia według właściwości.

Pozostałe sprawy prowadzone w jednostce należy rejestrować z innym, odpowiednim dla danej problematyki symbolem i hasłem klasyfikacyjnym.

Czynności kontrolne prowadzone w ww. obszarze działania PPIS w Mrągowie wykazały nieprawidłowości w zakresie przestrzegania przepisów instrukcji kancelaryjnej i znakowania akt.

W okresie objętym kontrolą, do PSSE w Mrągowie wpłynęła jedna skarga przekazana przez W-M PWIS w trybie art. 232 k.p.a. Skarga ta została zarejestrowana w centralnym rejestrze skarg i wniosków pod pozycją 1/2020 z datą wpływu 21 maja 2020 r. Przedmiotowej sprawie przyporządkowano znak: RP.054.1.2020, co nie jest zgodne z zasadami klasyfikowania



i kwalifikowana pism na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu akt stanowiącego załącznik nr 5 do rozporządzenia 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, obowiązującego jednostkę w tym okresie. Takie działanie jednostki kontrolowanej stanowi **nieprawidłowość**.

Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Mrągowie, wezwany pismem z 26 września br., do wskazania przyczyny zastosowania symbolu klasyfikacyjnego „054” w przypadku sprawy zaewidencjonowanej w CRSiW pod poz. 1 z 2020 r., w odniesieniu do obowiązujących w tym okresie przepisów praw regulujących kwestie przechowywania i znakowania akt, udzielił następującej odpowiedzi „Podanie symbolu 054 było pomyłkowe, gdyż wykorzystano pustą teczkę z tym symbolem do spraw ewidencji (rejestr) skarg i wniosków.”.

Powyższe wyjaśnienia uznano za przyczynę stwierdzonych nieprawidłowości, wskutek których doszło do naruszenia przepisów instrukcji kancelaryjnej oraz określających sposób klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt. Działanie jednostki w przedmiotowym obszarze - wobec stwierdzenia, że wymienione nieprawidłowości dotyczą 100% kontrolowanej dokumentacji - z uwagi na określone w programie kontroli kryteria kontroli i mierniki umożliwiające ocenę działalności jednostki kontrolowanej, **oceniono negatywnie**.

Odpowiedzialność za stwierdzone w omawianym obszarze nieprawidłowości, ponosi pracownik PSSE w Mrągowie dokonujący analizy pism wpływających do jednostki - ich kwalifikacji i klasyfikacji, osoba bezpośrednio go nadzorująca oraz koordynująca prowadzenie spraw z zakresu skarg i wniosków w okresie objętym kontrolą.

## **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.**

W oparciu o poddaną analizie dokumentację jednego postępowania z zakresu skarg i wniosków, stwierdzono, że jednostka prawidłowo zakwalifikowała pismo wpływające jako skargę powszechną. Wobec czego działanie jednostki w przedmiotowym obszarze oceniono **pozytywnie**.

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

Analiza przekazanej dokumentacji wykazała, że jednostka kontrolowana poprawnie zidentyfikowała organ właściwy w sprawie i przestrzegała regulacji k.p.a. w przedmiotowym zakresie. Działanie PPIS w Mrągowie w obszarze badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg ocenia się **pozytywnie**.

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

W kontrolowanej sprawie PPIS poinformował osobę wnoszącą skargę o sposobie załatwienia sprawy. Ponadto wypełniając dyspozycję art. 232 § 2, zawiadomił organ właściwy do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia. W powyższym zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

W świetle wyżej przytoczonych ustaleń kontroli, działanie PPIS w Mrągowie w ww. obszarze ocenia się **pozytywnie**.

## 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 i wniosku, obowiązkowych 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”*. W oparciu o skontrolowaną 1 sprawę rozpatrywaną przez PPIS w Mrągowie we własnym zakresie ustalono, iż sporządzone zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, zawierało elementy określone w ww. regulacji.

W powyższym zakresie działanie PPIS w Mrągowie oceniono **pozytywnie**.

## 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

cięży 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 dotrzymanie terminu 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.)

Czynności kontrolne prowadzone w ww. obszarze działania PPIS w Mrągowie wykazały, że organ dotrzymał ustawowego terminu i załatwił sprawę 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 Mrągowie w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w okresie od 1 stycznia 2019 r. do 20 czerwca 2022 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 k.p.a.
- 2) Organizację przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków oraz zamieszczanie wymaganych informacji zgodnie z dyspozycją § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
- 3) 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.
- 4) Kwalifikacje wpływających do organu pism jako skarg i wniosków oraz nadania sprawom właściwego biegu.
- 5) Badanie i przestrzeganie właściwości organu do rozpatrzenia skarg zgodnie z regulacjami k.p.a.
- 6) Powiadomienie skarżącego oraz organu właściwego do rozpatrzenia skargi (w przypadku skargi przekazanej do załatwienia w trybie art. 232 k.p.a.) o sposobie jej załatwienia.

- 7) Przestrzeganie dyspozycji art. 238 k.p.a. poprzez zawarcie obligatoryjnych elementów wymienionych w ww. przepisie prawa w poddanym kontroli zawiadomieniu o sposobie załatwienia skarg i wniosków.
- 8) 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 **nieprawidłowości**:

- 1) Naruszenie rozporządzenie 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).

W toku kontroli stwierdzono następujące **uchybenia**:

- 1) Niedostateczne oznakowanie centralnego rejestru skarg i wniosków, powodujące utrudnienie w zakresie ustalenia okresu, którego dotyczy.

Do ustaleń kontroli zawartych w projekcie wystąpienia pokontrolnego z 24 października 2022 r., znak: BW-I.1611.8.2022 (data wpływu do PSSE w Mrągowie 24 października 2022 r.) nie wniesiono zastrzeżeń. Mając na uwadze powyższe ustalenia i oceny, w celu usprawnienia organizacji przyjmowania, sposobu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w PSSE w Mrągowie, wnoszę o:

- 1) Przestrzeganie regulacji rozporządzenia 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) dotyczących nadawania symboli i haseł klasyfikacyjnych sprawom z zakresu skarg i wniosków.
- 2) Oznakowanie centralnego rejestru skarg i wniosków w sposób umożliwiający jednoznaczne ustalenie zakresu czasowego, którego dotyczy.

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)