

Informacja o wynikach kontroli
na temat *Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji* w Komendzie
Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej we Wrocławiu

- I. Podstawa prawna**
Czynności kontrolne zostały przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. *o kontroli w administracji rządowej*¹.
- II. Tryb kontroli**
Kontrola została przeprowadzona przez Departament Kontroli i Nadzoru Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w trybie zwykłym, zgodnie z *Planem kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji na rok 2019*.
- III. Termin kontroli**
Od 11 marca 2019 r. do 18 kwietnia 2019 r.
- IV. Zakres kontroli obejmował następujące zagadnienia:**
- 1) Organizacja systemu przyjmowania skarg i wniosków, w tym ich ewidencjonowanie.
 - 2) Procedury związane z rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg i wniosków.
 - 3) Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie petycji.
 - 4) Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg, wniosków i petycji.
- V. Ustalenia kontroli – ocena kontrolowanej działalności**
Oceniono **pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości** działający w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej system przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji. Rozwiązania organizacyjno-funkcjonalne umożliwiły prawidłową realizację zadań przez jednostkę kontrolowaną, niemniej jednak niezbędnym w tym zakresie pozostaje konieczność pozyskania odpowiednich zasobów kadrowych. Sporządzone akty wewnętrzne (regulamin organizacyjny, zakresy czynności funkcjonariuszy, zakresy obowiązków pracowników), co do zasady uwzględniały w swoich zapisach poszczególne czynności składające się na ustawowe zadania w kontrolowanym obszarze.
Komendant, lub upoważniony zastępca komendanta, przyjmował obywateli w sprawach skarg i wniosków, realizując tym samym obowiązek wynikający z art. 253 ustawy z 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*. Właściwie wypełniono również obowiązek informacyjny

¹ Dz. U. poz. 1092 oraz z 2019 r. poz. 730.

w powyższym zakresie. Petentom umożliwiono złożenie skarg, wniosków i petycji w różnych formach przewidzianych prawem.

Funkcjonujący w KW PSP system obsługi korespondencji pomimo, że zapewniał sprawną rejestrację i dyspozycję skarg i wniosków pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Komendy, nie gwarantował możliwości monitorowania terminowości przekazywania spraw do innych organów lub zawiadamiania skarżącego o sposobie ich rozstrzygnięcia. Nie stwierdzono jednak, aby którakolwiek ze spraw została załatwiona nieterminowo.

W toku kontroli stwierdzono nieprawidłowości niepowodujące negatywnych następstw, tj.:

- w 4 przypadkach niewłaściwie zakwalifikowano pisma obywateli (bądź instytucji) o nieprawidłowościach w obiektach mieszkalnych lub użytkowych, w tym prośby lub żądania przeprowadzania w nich czynności kontrolno-rozpoznawczych, jako wnioski w rozumieniu działu VIII ustawy z 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*, w następstwie czego nadawano im niewłaściwe symbole klasyfikacyjne i ewidencjonowano w Rejestrze skarg i wniosków (dalej Rsiw). Opisany stan rzeczy spowodował, że kilkakrotnie sprawy były załatwiane w niewłaściwym trybie;
- sposób prowadzenia ewidencji skarg i wniosków, a także ich gromadzenia i przechowywania odbiegał od wymogu określonego w art. 254 Kpa, tj. nie ułatwiał kontroli przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. W szczególności wiele uwag w tym zakresie dotyczyło zamieszczania informacji w Rsiw, dokonywane w nim zapisy były nieczytelne i przypadkowe, nie odzwierciedlały rzeczywistej liczby oraz kolejności wpływu skarg i wniosków do organu, w tym podjętych w sprawie czynności oraz terminu i sposobu załatwienia spraw;
- w 3 przypadkach nie zawiadomiono osoby skarżącej o przekazaniu jej sprawy do innego organu, co było niezgodne z art. 231 Kpa;
- 1 sprawę procedowano i rozpatrzono z naruszeniem ogólnych zasad pisemności i praworządności, tj. o niezakończonym terminie oraz o sposobie jej rozstrzygnięcia skarżący został poinformowany telefonicznie – co było niezgodne z art. 6, 14 § 1 oraz 238 Kpa;
- w 1 przypadku naruszono zasadę obiektywizmu, bowiem skarga dotycząca określonej osoby została przekazana do rozpatrzenia tej osobie, co naruszało postanowienia § 11 rozporządzenia z 8 stycznia 2002 r. *w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*²;
- w 3 przypadkach zawiadomienie nie posiadało pouczenia o treści art. 239 Kpa, również w trzech sprawach nie zawarto uzasadnienia prawnego. Stanowiło to uchybienie dyspozycji art. 238 § 1 Kpa;
- w ramach działalności skargowo-wnioskowej nie był realizowany obowiązek informacyjny, wynikający z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. *w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* – dalej *rozporządzenie RODO*³.

VI. Wnioski i zalecenia pokontrolne

W celu wyeliminowania wystąpienia w przyszłości w kontrolowanej jednostce stwierdzonych uchybień, w wystąpieniu pokontrolnym sformułowano następujące zalecenia:

- 1) dokonanie zmian w organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w taki sposób, aby:

² Dz. U. Nr 5, poz. 46.

³ Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1, z późn. zm.

- wszystkie pisma w celu zbadania ich przedmiotu (czy stanowią skargę/wniosek/petycję) oraz właściwości do ich rozpatrzenia przez Komendanta Wojewódzkiego kierowane były do jednej komórki organizacyjnej tj. do Wydziału Organizacji i Nadzoru – odpowiedzialnej w tych sprawach,
 - sprawy rejestrowane były w odrębnej, pomocniczej ewidencji, przez wyznaczonego *zakresem czynności* pracownika,
 - projekty pism w ww. zakresie, w tym zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg/wniosków/petycji przygotowywane były przez pracowników komórki wiodącej i przedkładane do podpisu organu przez jej kierownika, po uzyskaniu (w razie potrzeby) stanowiska komórki merytorycznej,
 - dokumentacja dotycząca postępowań gromadzona była odrębnie dla każdej sprawy i przechowywana w jednej (wiodącej) komórce organizacyjnej,
- 2) założenie nowego rejestru skarg i wniosków oraz prowadzenie go w sposób bieżący i rzetelny, poprzez:
- rejestrowanie w nim wyłącznie skarg i wniosków, które załatwiane będą przez Komendanta Wojewódzkiego (bez stanowisk udzielanych Komendantowi Głównemu PSP lub innym organom i instytucjom),
 - uwzględnianie w nim skarg i wniosków anonimowych,
 - wypełnianie wszystkich rubryk rejestru, zgodnie z ich opisem,
- 3) zobowiązanie podwładnych do bezwzględnego przestrzegania przepisów w zakresie:
- ogólnych zasad wyrażonych w Kpa, tj.: praworządności, udzielania informacji, pisemności,
 - kwalifikacji skarg i wniosków (kwalifikacji dokonywać zgodnie z treścią pisma, a nie jego formą zewnętrzną (nazwą), na zasadach określonych w art. 227 i 241 Kpa),
 - informowania wnoszących o przekazaniu skargi lub wniosku innemu organowi, zgodnie z art. 231, 232 i 243 Kpa,
 - wskazywania w zawiadomieniach o sposobie załatwienia sprawy, w przypadku uznania skargi za bezzasadną, pouczeń o treści art. 239 Kpa, a także uzasadnienia prawnego – zgodnie z wymogami art. 238 § 1 Kpa,
 - nadawania właściwych symboli kwalifikacyjnych zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt,
- 4) przestrzeganie bezstronności postępowania skargowego, zgodnie z zasadą określoną w § 11 ww. rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
- 5) spowodowanie, aby dokumentacja dotycząca postępowań skargowych/wnioskowych prowadzona była odrębnie do każdej sprawy, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków,
- 6) bezwzględne wykonywanie obowiązku informacyjnego wynikającego z rozporządzenia RODO, w sposób określony w Kpa,
- 7) zamieszczenie na stronie internetowej urzędu obsługującego organ (Komendanta Wojewódzkiego), zbiorczej informacji, o której mowa w art. 14 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach⁴, za cały okres od dnia obowiązywania ustawy,
- 8) wdrożenie skutecznego systemu nadzoru służbowego i merytorycznego nad kwestiami dotyczącymi przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w szczególności w zakresie kwalifikowania pism jako wniosków, prowadzenia rejestru skarg i wniosków, oraz przestrzegania wymogów formalnych podczas prowadzonych postępowań,

⁴ Dz. U. z 2017 r. poz. 1123, z późn. zm.

- 9) podjęcie działań zmierzających do podniesienia poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, którym powierzono obowiązki w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosków i petycji. Ustalenia z kontroli zawarte w wystąpieniu pokontrolnym wykorzystać w procesie szkolenia.