

WO.095.1.2014



**KOMENDANT GŁÓWNY
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ**

BKSW-I-092/2-11/14



W/O
24.04.2014 r.
mgr inż. R. Piętko
20.04.2014 r. Dębiński

Warszawa, dnia 18 kwietnia 2014 r.

Kwiatkowski
[signature]

Egz. Nr 1

**Pan
nadbrygadier Henryk Cegielka
Zachodniopomorski Komendant Wojewódzki
Państwowej Straży Pożarnej**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

z kontroli w trybie zwykłym, ujętej w *Rocznym Planie kontroli realizowanych przez Komendę Główną Państwowej Straży Pożarnej w 2014 roku*, na temat: *Realizacja zadań w zakresie organizacji i przyjmowania skarg i wniosków*, przeprowadzonej w dniach 24-28 lutego 2014 r. w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Szczecinie,¹ z siedzibą przy ul. Firlika 9/14, 71-637 Szczecin.

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. *o kontroli w administracji rządowej*², przez zespół kontrolerów wyznaczony przez Komendanta Głównego Państwowej Straży Pożarnej, w składzie:

- st. kpt. mgr inż. Radosław Moraczewski – starszy specjalista w Wydziale Skarg i Wniosków BKSW KG PSP, jako kierownik zespołu, posiadający upoważnienie Nr 1 z dnia 21 lutego 2014 r., znak: BKSW-I-092/2-5/14;
- st. bryg. w st. spocz. mgr inż. Tadeusz Baranowski, starszy specjalista w Wydziale Skarg i Wniosków BKSW KG PSP, jako członek zespołu, posiadający upoważnienie Nr 2 z dnia 21 lutego 2014 r., znak: BKSW-I-092/2-6/14.

Zakres przedmiotowy kontroli obejmował następujące zagadnienia:

1. Organizacja systemu przyjmowania skarg i wniosków, w tym:
 - a) uwzględnienie w wewnętrznych aktach organizacyjnych realizacji zadań związanych z załatwianiem skarg /wykorzystywaniem informacji zawartych w skargach,
 - b) uwzględnienie powyższych zadań w szczegółowych *Zakresach obowiązków i uprawnień* funkcjonariuszy i pracowników,
 - c) ewidencjonowanie skarg/wniosków,
 - d) rejestracja i przechowywanie dokumentów zapewniających kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków,

¹ zwaną dalej Komendą Wojewódzką PSP lub Komendą

² Dz. U. z 2011 r. Nr 185, poz. 1092

- e) przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez kierownictwo Komendy Wojewódzkiej PSP.
2. Przestrzeganie procedury rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków:
 - a) zgodność postępowania z przepisami prawa,
 - b) przekazywanie spraw do rozpatrzenia przez niezależne od Państwowej Straży Pożarnej organy i instytucje.
3. Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg i wniosków, w tym:
 - a) okresowe oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez podległe KP/KM PSP,
 - b) działania naprawcze podejmowane w przypadkach stwierdzenia zasadności rozpatrywanych skarg.

Kontrolą objęto okres wpływu do Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie skarg od dnia 1 stycznia 2012 r. do dnia 31 grudnia 2013 r.

Celem kontroli była ocena stanu organizacyjnego przygotowania Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie do przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

Ocena działalności podmiotu kontrolowanego została dokonana na podstawie ustalonego stanu faktycznego przy zastosowaniu kryteriów kontroli, tj.: legalności, rzetelności i celowości, wynikających z art. 4 ustawy *o kontroli w administracji rządowej* i wynika z dokonanych w toku kontroli przedstawionych ustaleń:

1. Organizacja systemu przyjmowania skarg i wniosków.

W ramach czynności kontrolnych przeprowadzona została analiza materiałów źródłowych dotyczących badanego obszaru, w tym dokumentacji: organizacyjnej, planistycznej oraz przebiegu procesu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Podczas kontroli stwierdzono, że system przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Komendzie Wojewódzkiej PSP zorganizowany jest na podstawie działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego „*Skargi i wnioski*”³ oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁴ i określony w regulaminie organizacyjnym Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie⁵. Zgodnie z regulaminem organizacyjnym, do wspólnych zadań wszystkich komórek organizacyjnych Komendy Wojewódzkiej PSP, przy uwzględnieniu ich zakresów merytorycznych, należy m.in. załatwianie skarg i wniosków oraz odwołań wnoszonych przez obywateli, instytucje i organy władzy. Wydziałem wiodącym w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków jest Wydział Organizacji i Nadzoru, do zadań którego należy m.in.:

- rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków wpływających do Komendanta Wojewódzkiego oraz przeprowadzanie okresowych badań i analiz w tym zakresie,
- koordynowanie, ewidencjonowanie oraz nadzór na trybem załatwiania skarg i wniosków składanych do Komendanta Wojewódzkiego.

³ Dz. U. z 2013 r. poz. 267

⁴ Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46

⁵ Dowód – akta kontroli str. 13-15.

Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg i wniosków w poszczególnych wydziałach Komendy Wojewódzkiej PSP posiadają odpowiednie zapisy w zakresach czynności⁶.

*Rejestr skarg i wniosków*⁷ w Komendzie prowadzony jest w formie papierowej. Został założony w 1990 r. i oznakowany zgodnie z *Jednolitym rzeczowym wykazem akt* stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia nr 21 Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 25 stycznia 2013 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt dla Państwowej Straży Pożarnej⁸. Skargi, wnioski i anonimy rejestrowane są dodatkowo również w formie elektronicznej. Stwierdzono, że rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Informacja o dniach i godzinach przyjmowania obywateli umieszczona jest na tablicy informacyjnej Komendy Wojewódzkiej PSP oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej: *Zachodniopomorski Komendant Wojewódzki Państwowej Straży Pożarnej w Szczecinie w sprawach skarg i wniosków przyjmuje codziennie w godzinach urzędowania, tj.: od godz. 7.30 do godz. 15.30. Dodatkowo w każdą środę po godzinach urzędowania, tj.: od godz. 15.30 do godz. 16.30 po uprzednim zarejestrowaniu się w sekretariacie*. Ponadto na tablicy informacyjnej Komendy znajdują się następujące informacje: *Skargi i wnioski można składać w Kancelarii Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie od poniedziałku do piątku w godz. 8.30-15.30. Skargi i wnioski rozpatrują pracownicy Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie zgodnie z posiadanymi kompetencjami. Informację dotyczącą pracownika rozpatrującego skargę lub wniosek można uzyskać w Kancelarii Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie*. W siedzibie Komendy zapewnione są warunki do przyjmowania osób niepełnosprawnych w sprawach skarg i wniosków.

2. Przestrzeganie procedury rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Podczas czynności kontrolnych badaniu poddano 31 spraw załatwianych w Komendzie Wojewódzkiej PSP w latach 2012-2013, co stanowiło 50 % ogólnej liczby skarg, według kryterium doboru: co druga skarga zarejestrowana w *Rejestrze skarg i wniosków* Komendy Wojewódzkiej PSP. Sprawy skargowe badane były pod kątem legalności oraz rzetelności postępowania.

Analiza⁹ spraw, które wpłynęły do Komendy Wojewódzkiej PSP w 2012 r.¹⁰ wykazała, że z 16 badanych spraw, we własnym zakresie załatwiono 11 skarg, pozostałe 5 spraw to anonimy, z których 1 wyjaśniono i wykazano jego bezzasadność, a 4 pozostawiono bez rozpatrzenia.

Analiza¹¹ spraw, które wpłynęły do Komendy Wojewódzkiej PSP w 2013 r.¹² wykazała, że z 15 badanych spraw, we własnym zakresie załatwiono 12 skarg, 2 skargi przekazane zostały terminowo do załatwienia wg właściwości do Komendy Głównej PSP i 1 anonim przekazany do wyjaśnienia do Komendy Powiatowej PSP.

⁶ Dowód – akta kontroli str. 16-59.

⁷ Dowód – akta kontroli str. 60-73.

⁸ Dz. U. MSW z 2013 r., poz. 27

⁹ Dowód – akta kontroli str. 74-78.

¹⁰ Dowód – akta kontroli str. 79-172.

¹¹ Dowód – akta kontroli str. 173-177.

¹² Dowód – akta kontroli str. 178-241.

Kontrola wykazała, że w trakcie rozpatrywania skarg uwzględniano wszystkie stawiane zarzuty, a zawiadomienia o sposobie załatwieniu skarg były wyczerpujące. Nie stwierdzono przypadków, w których dla wyjaśnienia zarzutów zawartych w skargach zaistniały okoliczności uzasadniające zastosowanie instrumentów kontrolnych lub procedur wynikających z władzy dyscyplinarnej, a ich nie zastosowano. Nie stwierdzono również przypadków nieterminowego załatwienia spraw.

W wyniku kontroli stwierdzono uchybienia formalne, ponieważ zawiadomienia o odmownym załatwieniu skarg w sprawach: WO.051.1.2012; WO.051.3.2012; WO.051.5.2012; WO.051.9.2012; WO.051.11.2012; WO.051.15.2012; WO.051.19.2012; WO.051.1.2013; WO.051.7.2013; WO.051.10.2013 nie zawierają *pouczenia o treści art. 239 Kpa*, natomiast zawiadomienia w sprawach: WO.051.13.2012 i WO.051.21.2012 nie zawierają *uzasadnienia prawnego*, do czego zobowiązuje art. 238. § 1 Kpa.

Osobami odpowiedzialnymi za ww. uchybienia są pracownicy załatwiający poszczególne sprawy, natomiast z tytułu nadzoru Zachodniopomorski Komendant Wojewódzki PSP. Stwierdzone uchybienia nie spowodowały negatywnych skutków w działalności kontrolowanej jednostki.

3. Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg i wniosków.

Na podstawie przeprowadzonej przez zespół kontrolerów analizy dokumentacji źródłowej¹³ oraz wyjaśnień uzyskanych od Zachodniopomorskiego Komendanta Wojewódzkiego PSP¹⁴ ustalono, że informacje, wnioski oraz uwagi z przeprowadzonych postępowań skargowych były na bieżąco wykorzystywane w działalności służbowej, w tym szkoleniowej Komendy Wojewódzkiej PSP. Problematyka wynikająca z postępowań skargowych poruszana była m.in. na naradach służbowych z komendantami powiatowymi/miejskimi PSP oraz na spotkaniach z przedstawicielami związków zawodowych. W miarę potrzeb prowadzone były indywidualne rozmowy z komendantami powiatowymi/miejskimi PSP z terenu województwa zachodniopomorskiego.

Okresowe oceny przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przez podległe jednostki organizacyjne realizowane były poprzez planowane kontrole w komendach powiatowych/miejskich PSP.

W 2012 r. zrealizowano¹⁵ dwie kontrole w zakresie *Organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* w Komendzie Powiatowej PSP w Gryficach oraz Komendzie Powiatowej PSP w Świdwinie. Kontrole te były ujęte w *Planie kontroli Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie na 2012 r.*¹⁶

W 2013 r. zrealizowano¹⁷ dwie kontrole w zakresie *Organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* w Komendzie Powiatowej PSP w Policach oraz Komendzie Miejskiej PSP w Koszalinie. Kontrole te były ujęte w *Planie kontroli Komendy Wojewódzkiej PSP w Szczecinie na 2013 r.*¹⁸

¹³ Dowód – akta kontroli str. 242-247.

¹⁴ Dowód – akta kontroli str. 248-249.

¹⁵ Dowód – akta kontroli str. 250-257.

¹⁶ Dowód – akta kontroli str. 258-259.

¹⁷ Dowód – akta kontroli str. 260-270.

¹⁸ Dowód – akta kontroli str. 271-273.

W okresie objętym kontrolą z 31 badanych spraw załatwianych w Komendzie Wojewódzkiej PSP, 2 skargi zostały uznane za zasadne, a 5 za częściowo zasadne. Nie stwierdzono przypadków nie uznania zasadności skarg spowodowanych nieuzasadnionym brakiem podjęcia rzetelnych działań wyjaśniających. W jednym przypadku, w sprawie znak WO.051.17.2012, pomimo uznania skargi za częściowo zasadną, stwierdzono brak podjętych działań naprawczych. Osobą odpowiedzialną za ww. nieprawidłowość jest Zachodniopomorski Komendant Wojewódzki PSP. Stwierdzona nieprawidłowość nie spowodowała negatywnych skutków w działalności kontrolowanej jednostki.

Ocena skontrolowanej działalności.

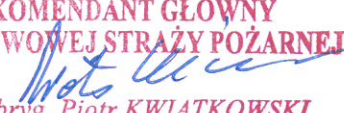
Uwzględniając powyższe ustalenia, w tym stwierdzone uchybienia i nieprawidłowość, organizację i funkcjonowanie systemu przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Komendzie Wojewódzkiej PSP w Szczecinie oceniono ogólnie **pozytywnie z uchybieniami**.

Kontrolę odnotowano w książce kontroli Komendy Wojewódzkiej PSP pod pozycją 1/2014.

Wnioski i zalecenia.

1. W zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg stosować wszystkie wymagane elementy wynikające z treści art. 238 § 1 Kpa.
2. W przypadkach uznania skarg za zasadne lub częściowo zasadne, podejmować stosowne działania w celu usunięcia nieprawidłowości oraz przyczyn ich powstawania.

Na podstawie art. 49 ustawy o kontroli w administracji rządowej uprzejmie proszę Pana Komendanta o nadesłanie, w terminie **do dnia 30 maja 2014 r.** informacji o wykonaniu zaleceń lub wykorzystaniu wniosków, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia.

**KOMENDANT GŁÓWNY
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ**
z up. 
nadbryg. Piotr KWIATKOWSKI
Zastępca Komendanta Głównego

Wykonano w 2 egzemplarzach:

1. Egz. Nr 1 – Zachodniopomorski Komendant Wojewódzki PSP.
2. Egz. Nr 2 – a/a.

Kopię otrzymuje:

Dyrektor DKSiW MSW.

Sporządził: Zespół kontrolerów BKS W KG PSP.