



WOJEWODA OPOLSKI

Opole, dnia 6 marca 2023r.

PN.I.431.1.1.2023.EK

**Pan
Artur Rolka
Burmistrz Gminy Paczków
ul. Rynek 1
48-370 Paczków**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

1. Nazwa i adres jednostki kontrolowanej: Urząd Miejski w Paczkowie, ul. Rynek 1, 48-370 Paczków.

2. Podstawa prawna podjęcia kontroli:

- a) art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r., poz. 2000 ze zm.)¹,
- b) art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. z 2020 r. poz. 224),

3. Zakres kontroli:

- a) **Przedmiot kontroli:** Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Paczków, tj. Burmistrza Gminy Paczków i Radę Miejską w Paczkowie,
- b) **Okres objęty kontrolą:** od dnia 1 stycznia 2021 r. do dnia 31 grudnia 2022 r.;

4. Rodzaj kontroli: problemowa;

5. Tryb kontroli: zwykły;

6. Termin kontroli: 1-2 lutego 2023 r.;

¹ Dalej: k.p.a.

7. Skład zespołu kontrolnego:

- a) Estera Kołodziej – Starszy Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Kierownik zespołu kontrolnego;
- b) Małgorzata Frankowicz – Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Członek zespołu kontrolnego,
- c) Natalia Lenart – Starszy Inspektor w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Członek zespołu kontrolnego,

8. Kierownik jednostki kontrolowanej: Pan Artur Rolka – Burmistrz Gminy Paczków; na funkcję Burmistrza Gminy Paczków został wybrany w wyborach, które odbyły się w dniu 21 października 2018 r.

[Dowód: akta kontroli, str. 2]

9. Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w jednostce kontrolowanej, pod poz. nr 1/2023.

II. Ocena skontrolowanej działalności, ze wskazaniem ustaleń, na których została oparta.

Wykonywanie zadań w przedmiocie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Paczków, tj. Burmistrza Gminy Paczków i Radę Miejską w Paczkowie oceniono **pozytywnie**.

A. Organizacja przyjmowania i ewidencjonowania skarg i wniosków.

Tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Paczkowie² reguluje Zarządzenie w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego UM w Paczkowie, Zarządzenie w sprawie organizacji

² Dalej: UM w Paczkowie

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz Uchwała Rady Miejskiej w Paczkowie w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Paczków³.

[Dowód: akta kontroli, str. 3-72]

Zgodnie z treścią § 25 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego, do zadań Wydziału Organizacyjnego (OR) należą sprawy dotyczące m.in. prowadzenia zbiorczej ewidencji skarg, wniosków, petycji oraz innych pism wpływających do Urzędu, przekazywania ich Wydziałom oraz właściwym jednostkom organizacyjnym do załatwienia według właściwości.

[Dowód: akta kontroli, str. 26]

Zgodnie z § 4 ust. 1 Zarządzenia, skargi i wnioski wpływające do UM w Paczkowie podlegają rejestracji w rejestrze skarg i wniosków znajdującym się w Wydziale Organizacyjnym. Stosownie do treści § 4 ust. 2 Zarządzenia, za właściwe zakwalifikowanie pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku oraz przekazanie go do rejestracji odpowiedzialność ponosi Sekretarz Gminy oraz Naczelnicy, jeśli pismo zostało skierowane bezpośrednio do Wydziału. Komplet dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skarg i wniosków – zgodnie z § 6 ust. 1 i 2 Zarządzenia – przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym, w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminu ich załatwienia. Wydział Organizacyjny po dokonaniu rejestracji skargi i wniosku przekazuje ją do załatwienia właściwemu Wydziałowi lub organowi gminy.

[Dowód: akta kontroli, str. 3-4]

Pracą Wydziału Organizacyjnego (OR) – zgodnie z § 25 Regulaminu Organizacyjnego – kieruje Sekretarz Gminy.

[Dowód: akta kontroli, str. 26]

Prowadzenie zbiorczej ewidencji skarg, wniosków, petycji wpływających do Urzędu, przekazywanie ich Wydziałom oraz innym jednostkom organizacyjnym do załatwienia według właściwości, a także bieżąca kontrola terminowego

³ - Zarządzenie Nr 9/2015 Burmistrza Gminy Paczków z dnia 20 lutego 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego UM w Paczkowie ze zm. (w szczególności wprowadzone Zarządzeniem Nr 2/2018 Burmistrza Gminy Paczków z dnia 3 stycznia 2018 r. oraz Zarządzeniem Nr 109/2021 Burmistrza Gminy Paczków z dnia 30 grudnia 2021 r.); Dalej: Regulamin Organizacyjny.
- Zarządzenie Nr 61/2006 Burmistrza Gminy Paczków z dnia 1 września 2006 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w UM w Paczkowie ze zm. (w szczególności wprowadzone Zarządzeniem Nr 142/2019 Burmistrza Gminy Paczków z dnia 16 września 2019 r.); Dalej: Zarządzenie.
- Uchwała Nr XI/63/03 Rady Miejskiej w Paczkowie z dnia 4 września 2003 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Paczków ze zm. (w szczególności wprowadzone Uchwałą Nr LIV/437/2018 Rady Miejskiej w Paczkowie z dnia 18 października 2018 r.); Dalej: Statut Gminy Paczków.

załatwiania skarg i wniosków należy do zadań przypisanych do osoby zajmującej stanowisko Inspektora ds. obsługi Rady Miejskiej w Wydziale Organizacyjnym⁴.

[Dowód: akta kontroli, str. 73-75]

Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwiania, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącą rozpatrywania skarg i wniosków – wedle § 10 Zarządzenia – sprawuje Sekretarz Gminy.

[Dowód: akta kontroli, str. 5]

Wobec dokonanych ustaleń stwierdzono, że w UM w Paczkowie realizowana jest dyspozycja § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁵, zgodnie z którą przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Na podstawie informacji wywieszanej w budynku UM w Paczkowie ustalono, że Burmistrz Gminy Paczków przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach od 12.00 do 15.15, a Przewodniczący Rady Miejskiej w Paczkowie – również w każdy poniedziałek w godzinach od 13.00 do 15.10 (UM w Paczkowie jest otwarty od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 – 15:00⁶) Powyższe spełnia wymogi art. 253 § 2 i 4 k.p.a. bowiem kierownicy organów Gminy Paczków przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu (w poniedziałki), a informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona w widocznym miejscu, w siedzibie kontrolowanej jednostki.

[Dowód: akta kontroli, str. 83-85]

Mając powyższe na uwadze ustalone godziny pracy UM w Paczkowie oraz wyznaczony czas na przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków poza godzinami pracy UM w Paczkowie, należy wskazać, iż godziny te formalnie są zgodne z treścią art. 253 § 3 k.p.a., natomiast w ocenie kontrolujących zasadnym byłoby rozważenie wydłużenia tego czasu tak aby dostosować do potrzeb ludności możliwość przyjęć po godzinach pracy.

Naczelnicy Wydziałów i pozostali pracownicy – zgodnie z § 2 Zarządzenia – w sprawach skarg i wniosków – przyjmują codziennie, w godzinach pracy Urzędu.

⁴ Zgodnie z zakresem czynności z dnia 2 października 2017 r.

⁵ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁵ (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46). Dalej: Rozporządzenie w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

⁶ Informacja zamieszczona w BIP UM w Paczkowie.

[Dowód: akta kontroli, str. 10]

Kontrolujący ustalili, iż rejestr skarg i wniosków jest prowadzony w formie papierowej.

[Dowód: akta kontroli, str. 79-80]

W okresie objętym niniejszą kontrolą w rejestrze odnotowano 7 skarg o Nr Or.1510.1.2021, Or.1510.2.2021, Or.1510.3.2021, Or.1510.4.2021, Or.1510.1.2022, Or.1510.2.2022 i OR.1511.1.2022. Za kontrolowany okres nie odnotowano natomiast żadnych wniosków. Wszystkie ww. skargi zostały poddane kontroli.

[Dowód: akta kontroli, str. 86-207]

Zgodnie z 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 umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Prowadzony w UM w Paczkowie rejestr skarg i wniosków odzwierciedla przebieg i terminy załatwienia kontrolowanych spraw. Skargi były oznaczane prawidłowymi symbolami klasyfikacyjnymi, tj. 1510 – Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) i 1511 – Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, określonymi w Załączniku Nr 2 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 zakładowych⁷.

B. Przestrzeganie właściwości organów do rozpatrywania skarg i wniosków.

Kontrola wykazała, iż spośród siedmiu skontrolowanych skarg dwie zostały załatwione przez Burmistrza Gminy Paczków – jedna z nich dotyczyła działań pracownika UM w Paczkowie, a druga - pracownika jednostki organizacyjnej Gminy Paczków (Zakładu Usług Komunalnych i Mieszkańczych w Paczkowie Sp. z o.o.) i została przekazana według właściwości do Prezesa tej jednostki.

⁷ 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. z 2011 r. Nr 14, poz. 67); Dalej: Rozporządzenie w sprawie instrukcji kancelaryjnej.

Pozostałe pięć skarg dotyczyło działań kierowników gminnych jednostek organizacyjnych i – zgodnie z treścią art.229 pkt. 3 k.p.a. – zostały załatwione przez Radę Miejską w Paczkowie.

Nie stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.

W kontrolowanej jednostce nie było również – stosownie do treści art. 256 k.p.a. oraz § 11 Rozporządzenia w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków – przypadków przekazywania skarg do rozpatrzenia pracownikom, których one dotyczyły. Nie odnotowano również – zgodnie z art. 234 pkt 1 i 2 k.p.a. – skarg dotyczących prowadzonych postępowań administracyjnych.

Kontrola wykazała również, iż zgodnie z art. 18b ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2023, poz. 40), wprowadzono zmiany w Statucie Gminy Paczków określając w nim zasady i tryb działania Komisji Skarg, Wniosków i Petycji (Rozdział VI, § 66¹- 66³).

[Dowód: akta kontroli, str. 71]

C. Terminowość załatwiania skarg i wniosków.

W wyniku przeprowadzonej kontroli, ustalono, iż wszystkie skargi załatwiono w terminach ustawowych, tj. zgodnie z art. 231 k.p.a., art. 237 § 1 k.p.a. lub zgodnie z art. 36 § 1 k.p.a. w związku z art. 237 § 4 k.p.a.

W przypadku pięciu skarg przedłużono terminy ich załatwienia. W każdym przypadku zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg przesyłano przed upływem wyznaczonego terminu.

[Dowód: akta kontroli, str. 86-207]

D. Prawidłowość prowadzonego postępowania wyjaśniającego i udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski.

Kontrola wykazała, iż na wszystkich skargach zamieszczano adnotacje o datach ich wpływu do Urzędu. Na treściach przesyłanych zawiadomień o sposobie załatwienia skarg zamieszczano – zgodnie z treścią § 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 do Rozporządzenia w sprawie instrukcji kancelaryjnej, informację o dacie wysyłki.

W toku kontroli sprawdzono również kwestię zamieszczania podstaw prawnych w przesłanych pismach przedłużających terminy załatwienia skarg,

zawiadomieniach o sposobie ich załatwiania oraz w piśmie przekazującym skargę do załatwienia według właściwości do innego organu. Nie stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.

[Dowód: akta kontroli, str. 86-207]

Zweryfikowano również konieczność zamieszczania – zgodnie z art. 36 § 1 k.p.a. – w pismach przedłużających terminy załatwienia skarg – informacji o przyczynach zwłoki, nowym terminie załatwienia skarg oraz pouczenia o prawie do wniesienia ponaglenia wynikającej z treści art. 37 k.p.a.

Ustalono, iż we wszystkich skargach o Nr Or.1510.2.2021, Or.1510.3.2021 i Or.1510.4.2021, Or.1510.1.2022 (dwa przedłużenia), w których przedłużano terminy ich załatwienia, zawarto powyższe informacje.

[Dowód: akta kontroli, str. 99, 116, 134, 159, 165]

Jednakże, pouczenie o prawie do wniesienia ponaglenia z treści art. 37 k.p.a. zawarto również w pismach niebędących przedłużeniem terminu załatwienia skarg o Nr Or.1510.2.2021, Or.1510.3.2021, Or.1510.4.2021, Or.1510.1.2022 i Or.1510.2.2022 tj. w przy pismach informujących o terminach posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji oraz o terminach sesji Rady Miejskiej w Paczkowie, na których zostaną podjęte uchwały w sprawie załatwienia skarg.

Wyżej opisane działanie uznano za uchybienie.

[Dowód: akta kontroli, str. 102, 105, 119, 122, 138, 142, 162, 168, 171, 174, 189]

Sprawdzono również prawidłowość i rzetelność zamieszczania w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg, wszystkich elementów wymienionych w art. 238 § 1 k.p.a. i stwierdzono, iż przesłane zawiadomienia zawierają wszystkie elementy określone w ww. przepisie.

Mając na uwadze przepis art. 226a k.p.a., obowiązujący od dnia 4 maja 2019 r. (wynikający z treści art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia

dyrektywy 95/46/WE⁸, kontrolujący sprawdzili czy przekazywano skarżącym – w pierwszych czynnościach skierowanych do tych osób – informacje o przetwarzaniu ich danych osobowych.

Ustalono, iż w przypadku wszystkich skarg załatwionych przez organy Gminy Paczkowa, klauzule informacyjne dołączono przy pierwszych czynnościach skierowanych do skarżących, tj. przy zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi o Nr Or.1510.1.2021, przy pismach przedłużających terminy załatwienia skarg o Nr Or.1510.2.2021, Or.1510.3.2021, Or.1510.4.2021, Or.1510.1.2022, przy piśmie informującym o terminie posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji o Nr Or.1510.2.2022, oraz – stosownie do treści art. 231 § 2 k.p.a. – przy piśmie przekazującym skargę według właściwości do innego organu o Nr Or.1511.1.2022.

[Dowód: akta kontroli, str. 90-91, 99-100, 116-117, 134-135, 159-160, 189-190, 203-204]

Klauzule informacyjne dołączano również przy kolejnych czynnościach wykonywanych w toku załatwiania skarg o Nr Or.1510.2.2021, Or.1510.3.2021, Or.1510.4.2021, Or.1510.1.2022, tj. przy pismach informujących o terminie posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, o terminach sesji Rady Miejskiej w Paczkowie, na których zostaną podjęte uchwały w sprawie załatwienia skarg, przy kolejnym (drugim) piśmie przedłużającym termin załatwienia skargi oraz przy zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg.

[Dowód: akta kontroli, str. 102-103, 105-106, 108-109, 119-120, 122-123, 125-126, 138-139, 142-143, 146-147, 162-163, 165-166, 168-169, 171-172, 174-175, 177-178, 193-194]

Wyżej opisane działanie uznano za uchybienie.

Ponadto, biorąc pod uwagę przepisy art. 225 § 1-2 k.p.a. oraz art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2022 r., poz. 902) i RODO, kontrolujący dokonali sprawdzenia anonimizacji danych osobowych skarżących w uchwałach Rady Miejskiej w Paczkowie w przedmiocie załatwienia skarg, opublikowanych w Biuletynie Informacji Publicznych Urzędu.

⁸ Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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] (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str.1), Dalej: RODO

Ustalono, że pięć opublikowanych w tym zakresie uchwał Rady Miejskiej w Paczkowie zostało prawidłowo zanonimizowanych.

[Dowód: akta kontroli, str. 208-222]

III. Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości oraz osoby odpowiedzialne za nieprawidłowości

W wyniku kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości.

IV. Zalecenia lub wnioski dotyczące usunięcia nieprawidłowości lub usprawnienia funkcjonowania jednostki kontrolowanej

Nie dotyczy

V. Ocena wskazująca na niezasadność zajmowania stanowiska lub pełnienia funkcji przez osobę odpowiedzialną za stwierdzone nieprawidłowości:

Nie dotyczy.

VI. Na podstawie art. 49 oraz art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy o kontroli, proszę o przekazanie pisemnej informacji o sposobie wykonania zaleceń, wykorzystaniu wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania, o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia, albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości (uchybień), w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego dokumentu.

VII. Zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli, od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

Z up. Wojewody Opolskiego

Ewelina Kurzydło
Dyrektor Wydziału
Prawnego i Nadzoru