



Wydział Finansów i Kontroli

FK-IV.431.11.2023

Rada Miasta Działdowo
oraz
Burmistrz Miasta Działdowo
Grzegorz Mrowiński
ul. Zamkowa 12
13-200 Działdowo

Stosownie do art. 47 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 224), zwanej dalej: „ustawą o kontroli w administracji rządowej”, przekazuję treść wystąpienia pokontrolnego.

Wystąpienie pokontrolne

Kontrolę przeprowadzono w Urzędzie Miasta Działdowo, ul. Zamkowa 12, 13-200 Działdowo, NIP: 5711002585; REGON: 000524358.

W okresie objętym kontrolą oraz w dniu rozpoczęcia czynności kontrolnych stanowiska pełnili:

1. **Pan Grzegorz Mrowiński** – Burmistrz wybrany na stanowisko w wyniku wyborów bezpośrednich w dniu 21.10.2018 r. - kierownik jednostki kontrolowanej;
2. **Pan Andrzej Wiśniewski** – Zastępca Burmistrza powołany na stanowisko w dniu 15.12.2014 r., w okresie od 27.08.2020 r. do 30.06.2021 r. zatrudniony na stanowisku Sekretarza (odpowiedzialny za realizację zadania w zakresie spraw należących do właściwości Burmistrza);
3. **Pani Żanetta Kłyszewska-Fidorska** – Sekretarz Urzędu Miasta zatrudniona na stanowisku od 01.10.2021 r. (odpowiedzialna za realizację kontrolowanego zadania w zakresie spraw należących do właściwości Burmistrza);

4. **Pani Renata Bielkowska** – Kierownik Biura Rady Urzędu Miasta Działdowo, zatrudniona na podstawie umowy o pracę od 01.01.2018 r. (upoważniona do udzielania informacji w zakresie spraw realizowanych przez Radę Miasta).

[akta kontroli poz. 28, 47-49]

Kontrolę przeprowadził zespół pracowników Warmińsko – Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie, Wydział Finansów i Kontroli, Oddział prowadzenia i koordynacji kontroli, w składzie:

- Pani Dorota Kusiewicz-Lauter – starszy inspektor wojewódzki - przewodnicząca zespołu kontrolnego, upoważnienie do kontroli nr FK-IV.0030.443.2023 z 15 maja 2023 r., wydane przez Wojewodę Warmińsko – Mazurskiego;
- Pani Iwona Zając-Kulesza – starszy inspektor wojewódzki – członek zespołu kontrolnego, upoważnienie do kontroli nr FK-IV.0030.444.2023 z 15 maja 2023 r., wydane przez Wojewodę Warmińsko – Mazurskiego.

Kontrolę rozpoczęto 18 maja 2023 r. i zakończono 2 czerwca 2023 r., co zostało odnotowane w Księżce kontroli pod pozycją nr 2/2023.

[akta kontroli poz. 8-9, 14-15]

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone 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 sformułowania ewentualnych zaleceń pokontrolnych. Rozpoczęcie kontroli nastąpiło podczas wideokonferencji, w trakcie której okazano legitymacje służbowe, poinformowano o zasadach kontroli w trybie zdalnym, wymaganych dokumentach do kontroli oraz formach i terminie ich przekazywania. Upoważnienia do kontroli zostały przekazane za pośrednictwem platformy e-PUAP.

[akta kontroli poz. 1]

Bieżąca kontrola była pierwszą kontrolą zewnętrzną w zakresie sposobu przyjmowania, trybu rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy jednostek samorządu terytorialnego.

[akta kontroli poz. 5]

Przedmiotem kontroli była ocena prawidłowości realizacji przez Burmistrza, a także Radę Miasta zadań związanych z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2022 r.

Podstawę prawną przeprowadzenia kontroli stanowił art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej oraz art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.).

[akta kontroli poz. 12]

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 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 ze zm.), zwanej dalej „k.p.a.”;
2. Rozporządzenie 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), zwane dalej: „Rozporządzeniem RM”;
3. Regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej, obowiązujące w okresie objętym kontrolą:
 - Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Działdowo, stanowiący załącznik do Zarządzenia nr 35/2020 Burmistrza Miasta Działdowo z dnia 27 maja 2020 r. (ze zmianami) oraz do Zarządzenia nr 12/2022 Burmistrza Miasta Działdowo z dnia 14 lutego 2022 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Działdowo (ze zmianami), zwany dalej: „Regulaminem Organizacyjnym”;
 - Obwieszczenie Rady Miasta Działdowo z dnia 28 listopada 2019 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu uchwały w sprawie uchwalenia Statutu Gminy-Miasto Działdowo (Dziennik Urzędowy Województwa Warmińsko-Mazurskiego z 2019 r. poz. 5815 ze zm.), zwanego dalej „Statutem”.

Zapisy Statutu uwzględniały uregulowania odnoszące się do zasad i trybu działania Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, do czego zobowiązuje przepis art. 18b ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U z 2023 r. poz. 40 ze zm.). Zagadnienia związane z organizacją pracy ww. Komisji zostały wprowadzone poprzez dodanie Rozdziału VIa „Zasady i tryb działania Komisji Skarg, Wniosków I Petycji”.

[akta kontroli poz. 15-35]

Na podstawie ustaleń kontroli działalność jednostki kontrolowanej ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

Powyższa ocena wynika z następujących ustaleń i ocen dokonanych w poszczególnych obszarach (zagadnieniach) objętych kontrolą:

1. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez Burmistrza i Radę Miasta Działdowo.

Zagadnienia dotyczące przedmiotu kontroli zostały uregulowane w Regulaminie Organizacyjnym oraz w Statucie w sposób następujący:

- Sekretarz, zgodnie z §14 ust. 3 pkt 1 i 2 Regulaminu Organizacyjnego odpowiada za: prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz petycji, a także za nadzór nad organizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz petycji w Urzędzie;
- Do zakresu zadań Wydziału Organizacyjnego, nadzorowanego przez Sekretarza Miasta zgodnie z §32 Regulaminu Organizacyjnego należy: utrzymanie w aktualnym stanie tablic informacyjno – wizualizacyjnych Urzędu; prowadzenie tablic ogłoszeń zewnętrznych i wewnętrznych Urzędu, w tym ich utrzymanie (estetyka, stan techniczny) oraz zarządzanie ich powierzchnią, organizowanie przyjęć klientów w godzinach pracy Urzędu, obsługa dyżurów Burmistrza i jego Zastępcy;
- Burmistrz podpisuje odpowiedzi na skargi i wnioski, zgodnie z §58 ust. 1 pkt 4 Regulaminu Organizacyjnego;
- Do zakresu działania Biura Rady należy zapewnienie obsługi organizacyjnej i administracyjno – kancelaryjnej Rady i jej komisji, w tym obsługa interesantów w ramach skarg i wniosków kierowanych do Przewodniczącego i Wiceprzewodniczących Rady, prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz petycji kierowanych do Rady, a także nadawanie biegu ustaleniom i rozstrzygnięciom w sprawach ich dotyczących;
- Zagadnienia związane z organizacją pracy Komisji Skarg, Wniosków i Petycji zostały uregulowane w Statucie w Rozdziale VIa pn. *„Zasady i tryb działania Komisji Skarg, Wniosków i Petycji”*, odpowiednio w §114a-114e.

Kierownik Biura Rady posiadał w zakresie czynności zapisy dotyczące obowiązku prowadzenia Rejestru Skarg i Wniosków, a także obsługi interesantów w ramach skarg i wniosków kierowanych do Przewodniczącego i Wiceprzewodniczących Rady.

Wątpliwości budzi jednakże kolejny zapis zawarty w ww. zakresie czynności pracownika w brzmieniu: *„Pracownik wykonując swoje obowiązki kierownicze ponosi odpowiedzialność za właściwą i terminową realizację zadań, a ponadto jest zobowiązany do rozpatrywania skarg i wniosków należących do swojej właściwości”*.

Mając na uwadze fakt, że organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków jest w zakresie swojej właściwości Rada, działająca przy udziale Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, zadano pytanie o zasadność tego zapisu w zakresie czynności pracownika.

W złożonych wyjaśnieniach podano, że zapis jest nieadekwatny do pełnionych obowiązków i zostanie zmieniony w najbliższym czasie.

[akta kontroli poz. 29-38, 277]

Zgodnie z art. 253§ 1 k.p.a., organy samorządu terytorialnego zobowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach. Kierownicy organów wymienionych w §1 ww. artykułu lub wyznaczeni przez nich zastępcy, zobowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu, zaś dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy.

Zgodnie z paragrafem 4 ww. artykułu, informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej. Natomiast, stosownie do §3 ust. 1 i 2 Rozporządzenia RM, przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Oceny niniejszego obszaru dokonano na podstawie informacji wywieszonych na tablicy ogłoszeń w siedzibie jednostki (utrwalone i przekazane przez jednostkę kontrolowaną w formie fotografii), a także zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu, pod adresem <http://bip.dzialdowo.eu/artykuly/798/przyjmowanie-w-sprawach-skarg-i-wnioskow>.

Z przekazanej dokumentacji wynika, że:

Interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Burmistrz - w każdy poniedziałek danego tygodnia będącego dniem pracy Urzędu, w godzinach: 11.00-15.00 i 15.30-17.00;
- 2) Zastępca Burmistrza - w każdy wtorek danego tygodnia, będącego dniem pracy Urzędu w godzinach: 11.00-15.00 i 15.30-17.00;
- 3) Sekretarz (w sprawach skarg i wniosków dotyczących organizacji i funkcjonowania Urzędu Miasta) - w każdym dniu i godzinach pracy Urzędu;
- 4) Kierownicy, a w przypadku ich nieobecności, wyznaczeni pracownicy Wydziału – codziennie w godzinach pracy Urzędu;
- 5) Urząd Miasta Działdowo jest czynny: w poniedziałki w godzinach: 7.30-17.00, we wtorki-czwartki: 7.30-15.30, w piątki: od 7.30 do 14.00.

Dodatkowo, zgodnie z informacją udzieloną przez Burmistrza, w sprawach skarg i wniosków przyjęto 1 interesanta. Z ww. czynności sporządzono protokół. Jak podano, cyt.:

„Każdy mieszkaniec miasta w ww. sprawach może udać się do Burmistrza, jego Zastępcy lub Sekretarza. Istnieje również możliwość wcześniejszego umówienia wizyty telefonicznie”.

[akta kontroli poz. 39-49, 294]

Podsumowując powyższy obszar należy stwierdzić, że założenia wynikające z art. 253§ 1-4 k.p.a. w przedmiocie organizacji przyjmowania obywateli w sprawach skargi i wniosków zostały zrealizowane w sposób prawidłowy, gdyż w zakresie spraw procedowanych przez Burmistrza obywatele byli przyjmowani w ustalonych dniach i godzinach. Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz, a także kierownicy przyjmowali obywateli co najmniej raz w tygodniu, dni i godziny przyjęć zostały dostosowane do potrzeb ludności, a w przypadku jednego dnia w tygodniu (wtorek) przyjęcia odbywały się po godzinach pracy. Dodatkowo informacja o dniach i godzinach przyjęć została wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie jednostki, a także na drzwiach wejściowych do biur ww. osób.

Założenia §2 Rozporządzenia RM zostały również zrealizowane, gdyż przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzono wyodrębnionej komórce, tj. Wydziałowi Organizacyjnemu Urzędu, a nadzór nad całym procesem został powierzony Sekretarzowi Urzędu Miasta.

Mając na uwadze informacje podane w oświadczeniu Burmistrza, z których wynika, że cyt.: *„Prowadzone czynności nadzorcze w Urzędzie nie obejmują kompleksowej koordynacji w obszarze skarg i wniosków rozpatrywanych zarówno przez Radę, jak i Burmistrza (...)”*, oceny sposobu przyjmowania skarg i wniosków dokonano odrębnie dla ww. Organów.

[akta kontroli poz. 294]

Rada Miasta Działdowo

W kontekście organizacji przyjęć interesantów przez Przewodniczącego Rady Miasta, informacja nt. godzin przyjęć została zamieszczona na stronie internetowej w zakładce <http://bip.dzialdowo.eu/artykuly/4/rada-miasta>, a także na drzwiach wejściowych do Biura Rady. Z informacji tam zawartej wynika, że cyt.:

- *„Przewodniczący Rady Miasta Działdowo Pan Romuald Remiszewski pełni dyżur w każdy wtorek w godz. od 13.30 do 15.00 w siedzibie Urzędu Miasta Działdowo (II piętro, pok. 17);*
- *Wiceprzewodniczący Rady Miasta Działdowo Pan Zenon Gajewski pełni dyżur w każdy ostatni piątek miesiąca w godz. od 12.30 do 14.00 w siedzibie Urzędu Miasta (II piętro, pok. 17);*

- *Wiceprzewodniczący Pan Paweł Świątek pełni dyżur w pierwszy poniedziałek miesiąca w godz. od 15.30 do 17.00 w siedzibie Urzędu Miasta (II piętro, pok.17).*

Możliwe jest również spotkanie w innym, wcześniej uzgodnionym terminie. W sprawie uzgodnienia spotkań poza terminem dyżuru należy dzwonić do Biura Rady Miasta Działdowo pod nr tel. 23 698 15 63”.

[akta kontroli poz. 43-44]

Powyższy zapis jest zgodny z przepisem art. 253§4 k.p.a, a także z §3 ust. 3 Rozporządzenia RM, traktującym o obowiązku umieszczania w widocznym miejscu, w siedzibie jednostki organizacyjnej, informacji wskazującej komórkę organizacyjną lub wyznaczoną osobę przyjmującą oraz rozpatrującą skargi i wnioski.

Analiza czasu pracy ww. osób wykazała, że czas w którym są pełnione dyżury nie jest w pełni zgodny z dyspozycją art. 253 ust. 3 k.p.a., aby przynajmniej raz w tygodniu przyjmować obywateli poza godzinami pracy. Wyznaczone skrajne godziny przejęć pokrywają się z godzinami pracy Urzędu, co należy ocenić w kategorii uchybienia.

Na powyższą okoliczność złożono następujące wyjaśnienia, cyt.: *„Jeżeli mieszkaniec miałby potrzebę umówienia się w sprawie złożenia skargi lub wniosku poza godzinami pracy Urzędu, może umówić się telefonicznie za pośrednictwem Biura Rady z przewodniczącym lub wiceprzewodniczącym”.*

[akta kontroli poz. 135-141]

Osobą odpowiedzialną za powstanie ww. uchybienia jest Kierownik Biura Rady Miasta, któremu powierzono koordynację dyżurów, nadzór i organizację załatwiania postulatów mieszkańców.

Rejestr Skarg i Wniosków

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 społecznej oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.

Z przedłożonej dokumentacji wynika, że Burmistrz i Rada Miasta prowadzili dwa odrębne Rejestry Skarg i Wniosków. Na podstawie przedłożonego wykazu spraw procedowanych przez Burmistrza i Radę, a także złożonych wyjaśnień stwierdzono, że w okresie objętym kontrolą wpłynęło łącznie 21 spraw, z tego 14 stanowiły sprawy, do rozpatrzenia których właściwy był Burmistrz, tj.:

- 7 skarg (w 2021 r. – 5, w 2022 r. – 2); w tym 1 skarga niezarejestrowana;
- 7 wniosków (w 2021 – 0, 2022 r. – 7), w tym 1 anonimowy,

- przyjęto 1 interesanta (2022 r.).

oraz 7 spraw, do rozpatrzenia których właściwa była Rada Miasta, tj.:

- 6 skarg (w 2021 r.– 3, 2022 r. – 3);
- 1 wniosek (w 2022 r.);
- Nie odnotowano wpływu skarg anonimowych;
- Nie przyjmowano interesantów.

[akta kontroli poz. 16-26]

Rejestr Skarg i Wniosków prowadzony przez Sekretarza Urzędu

Rejestr Skarg i Wniosków udostępniony przez Sekretarza był prowadzony odrębnie dla poszczególnych lat i został zaopatrzony symbolem klasyfikacyjnym z jrw „1510” i kat. archiwalną „A”, tj. zgodnie z wytycznymi 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, nr 14, poz. 67), zwanego dalej: „instrukcją kancelaryjną”. Zawarte rubryki uwzględniały informacje o: dacie wpływu pism, imię i nazwisko/ nazwę instytucji (redakcji), przedmiocie pisma, dacie zlecenia załatwienia, terminie załatwienia, dacie wpływu po załatwieniu, dacie wysłania zawiadomienia, informacje o tym, kogo zawiadomiono, a także uwagi o sposobie załatwienia sprawy.

Z wyjaśnień uzyskanych od Zastępcy Burmistrza Miasta Działdowo wynika, że w okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki przekazywania spraw zgodnie z właściwością w trybie art. 231 k.p.a., czy art. 243 k.p.a., jednak analiza przekazanego Rejestru wykazała niejasności w 3 nw. sprawach, tj.

- W przypadku sprawy z 31.01.2022 r., znak: SOR.1510.1.2022, odnotowanej w Rejestrze pod poz. 1/2022, w rubryce „Komu zlecono załatwienie sprawy (do kogo skargę skierowano)” wpisano Radę Miasta Działdowo. Wpis wykreślono z adnotacją: „Skarga rozpatrywana przez Radę Miasta Działdowo”.

Na zadane w trakcie czynności kontrolnych pytanie, dlaczego ww. skarga nie została przekazana zgodnie z właściwością Radzie w sposób formalny, z zachowaniem zasady pisemności, udzielono następującej odpowiedzi, cyt.: „(...) skarżący przekazał skargę na działalność MOPS w Działdowie do W-M Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie. Urząd Wojewódzki pismem z dnia 31.01.2022 r. przekazał sprawę wg właściwości bezpośrednio do Przewodniczącego Rady Miasta Działdowo. Kopia przekazanej skargi została zadekretowana również do Sekretarza Miasta i omyłkowo zarejestrowana w Rejestrze Skarg i Wniosków Urzędu Miasta Działdowo. Z uwagi na fakt, że adresatem skargi była Rada Miasta

Działdowa, a skarga trafiła tam bezpośrednio i została przez nią rozpatrzona, wpis w rejestrze prowadzonym w Urzędzie Miasta został wykreślony. Burmistrz nie rozpatrywał skargi sklasyfikowanej pod znakiem SOR.1510.1.2022, ani nie przekazał jej wg właściwości, ponieważ skarga trafiła bezpośrednio do Rady Miasta Działdowo”.

[akta kontroli poz. 117-19, 294]

Powyższe należy ocenić w kategorii uchybienia, gdyż na podstawie samego wykreślenia trudno jest jednoznacznie stwierdzić, czy ww. skarga została przekazana Radzie Miasta zgodnie z właściwością, czy też powinna zostać potraktowana jedynie jako pismo do wiadomości Burmistrza. Takie działanie skutkuje naruszeniem przepisu art. 254 k.p.a., zgodnie z którym skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Odpowiedzialność za powstanie ww. uchybienia ponosi Sekretarz Urzędu Miasta.

- W przypadku sprawy z 23.07.2021 r., znak: SM.1510.1.2021, skarga choć wpłynęła do Burmistrza, nie została odnotowana w Rejestrze prowadzonym przez Sekretarza Urzędu, a przekazana bezpośrednio (dekretacja na piśmie) Komendantowi Straży Miejskiej. Odpowiedź na skargę, po uzyskaniu wyjaśnień w sprawie, podpisał Burmistrz.

[akta kontroli poz. 18, 71-78]

Na powyższą okoliczność złożono następujące wyjaśnienia, cyt.: „*Straż Miejska w Działdowie, zgodnie z uchwałą Rady Miasta Działdowo umiejscowiona jest w strukturze Urzędu, w pionie organizacyjnym Burmistrz jest bezpośrednim przełożonym Komendanta Straży Miejskiej oraz przełożonym pozostałych strażników miejskich. Ponieważ skarga została rozpatrzona przez Burmistrza, nie było konieczności przekazania skargi organowi właściwemu czy organowi niższego stopnia, jak również przełożonemu służbowemu”. (...) skarga wpłynęła pod koniec lipca 2021 r., tj. w okresie kiedy na stanowisku Sekretarza istniał wakat (okres od. 01.07.2021 r. do 30.09.2021 r.), tj. nie było osoby odpowiedzialnej zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym za prowadzenie rejestru, oraz pełniącej nadzór nad organizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków”.*

[akta kontroli poz. 294]

Brak odnotowania ww. sprawy w Rejestrze Skarg i Wniosków należy ocenić w kategorii nieprawidłowości, skutkującej naruszeniem art. 254 k.p.a., gdyż tego typu zaniechanie

wprowadza w błąd, co do faktycznej liczby skarg i wniosków wpływających do Urzędu, a także osób wyznaczonych do ich rozpatrzenia.

Nie można zgodzić się również z wyjaśnieniami Zastępcy Burmistrza, aby właściwym było założenie, że podczas wakatu na stanowisku Sekretarza nie było osoby odpowiedzialnej, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym, za prowadzenie Rejestru i tym samym za nadzór nad organizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, dlatego też sprawę odnotowano w rejestrze prowadzonym przez Komendanta Straży Miejskiej, gdyż zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym to Burmistrz, jako bezpośredni przełożony pracowników - w przypadku nieobecności osoby odpowiedzialnej za koordynację i nadzór kontrolowanego obszaru - powinien był zapewnić ciągłość pracy na danym stanowisku.

[akta kontroli poz. 296]

Rejestr Skarg i Wniosków procedowanych przez Radę Miasta Działdowo

Rejestr Skarg i Wniosków prowadzony przez Kierownika Biura Rady Miejskiej został założony w wersji papierowej i zaopatrzony symbolem klasyfikacyjnym z jrwa „1510” i kat. archiwalną „A”. Ww. Rejestr zawierał jedynie rubryki określające datę wpływu skargi/wniosku i sposób załatwienia.

Weryfikacja danych w tak skonstruowanym rejestrze była, zdaniem kontrolerów, utrudniona i czyniła go mało czytelnym, gdyż informacje nt. osoby, od której wpłynęła skarga/wniosek znajdowały się w rubryce „data wpływu skargi/wniosku”, natomiast termin rozpatrzenia znajdował się w rubryce „sposób załatwienia sprawy”, w której to rubryce szczegółowo opisywano cały proces procedowania sprawy.

Powyzsze należy ocenić w kategorii uchybienia, skutkującego naruszeniem art. 254 k.p.a., za co odpowiedzialność ponosi Kierownik Biura Rady, który zgodnie z zapisem w Regulaminie Organizacyjnym i zakresem czynności jest odpowiedzialny za wprowadzenie Rejestru Skarg i Wniosków wpływających do Rady Miasta.

[akta kontroli poz. 277-286]

Trzeba w tym miejscu podkreślić, że Rejestr powinien wykraczać poza typową funkcję ewidencyjną, tj. na bieżąco umożliwiać monitorowanie procesu, przygotowanie informacji o obszarach, których najczęściej dotyczą sygnały i wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach do likwidacji nieprawidłowości, ochrony interesów społecznych i słuszych interesów obywateli.

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.

Zgodnie z informacją przedkontrolną, która wpłynęła do tutejszego Urzędu, znak: SOR.1710.2.2.2023 z 11.05.2023 r., w okresie objętym kontrolą, odnotowano wpływ 7 skarg i 7 wniosków, do rozpatrzenia których właściwy był Burmistrz Miasta Działdowo oraz wpływ 6 skarg i 1 wniosku, do rozpatrzenia których właściwa była Rada Miasta Działdowo.

Ponadto 1 skarga spośród 7 ww. wskazanych nie została uwzględniona w Rejestrze prowadzonym przez Sekretarza Miasta, a w Rejestrze prowadzonym przez Komendanta Straży Miejskiej w Działdowie.

[akta kontroli poz. 5, 50-83]

Ww. sprawy zostały zakwalifikowane przez Burmistrza i Radę Miasta w Działdowie jako skargi i wnioski, spełniające przesłanki odpowiednio art. 227 i 241 k.p.a., na które to podstawy prawne każdorazowo powoływano się w zawiadomieniach o sposobie załatwienia sprawy.

Sprawy procedowane przez Burmistrza

W kontekście poprawności sporządzenia zawiadomień o sposobie załatwienia skargi i wniosku, stwierdzono następujące uchybienia i nieprawidłowości, które zostały zaobserwowane głównie w przypadku procedowania sprawy z 25.11.2021 r., znak: SOR.1510.4.2021, tj.:

- W zawiadomieniu o sposobie załatwienia sprawy, pomimo uznania skargę za bezzasadną, nie zawarto pouczenia o treści art. 239 k.p.a.;
- Nie uwzględniono wszystkich elementów, o których mowa w art. 238 k.p.a., a mianowicie oznaczenia organu, od którego pochodzi zawiadomienie.

Powyższe uchybienia skutkują naruszeniem art. 238§1 k.p.a., a także stoją w sprzeczności z zasadą opisaną w art. 9 k.p.a, zgodnie z którą organy administracji publicznej czuwają nad tym, aby strony i inne osoby uczestniczące w postępowaniu, nie poniosły szkody z powodu niezajomości prawa. Organ ma obowiązek informować stronę o uprawnieniach i obowiązkach wynikających z przepisów prawa, których realizacja będzie miała wpływ na wynik sprawy.

- Dopuszczenie niewłaściwej formy przyjęcia skargi, tj. na podstawie telefonicznego zgłoszenia.

Zgodnie z §5 Rozporządzenia RM, skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Z powyższego zapisu wynika, że ustawodawca nie przewidział przyjmowania skarg przez telefon, co należy ocenić w kategorii nieprawidłowości, skutkującej naruszeniem dyspozycji ww. paragrafu Rozporządzenia RM.

Na zadane pytanie, co było przyczyną dopuszczenia telefonicznej formy przyjęcia skargi, udzielono następującej odpowiedzi, cyt.: *„Skargę składała osoba przebywająca za granicą. Z jej słów można było wywnioskować, iż we wskazanym momencie nie ma możliwości złożenia skargi w inny sposób, tj. zgodny z obowiązującymi przepisami. Ponadto, była wyraźnie zdenerwowana sytuacją oraz nie rozumiała przyczyn postępowania pracownika Wydziału Spraw Obywatelskich. Misją Urzędu Miasta Działdowo jest, m.in. pełnienie służebnej roli wobec Klientów, a nieprzyjęcie skargi ugruntowałoby u skarżącej przekonanie, że Urząd pozostaje bierny, a problemy sygnalizowane przez Klientów są ignorowane. W wyniku przejścia skargi pomimo, że została ona uznana za bezzasadną, osoba skarżąca otrzymała pełną informację na temat stosowanych przez Wydział Spraw Obywatelskich procedur oraz pewność, że skarga została potraktowana poważnie”.*

Z powyższymi argumentami odnośnie formy przyjęcia skargi trudno jest się zgodzić, gdyż Urząd powinien działać w granicach obowiązującego prawa, a ustawodawca w Rozporządzeniu RM nie wskazał możliwości wnoszenia skargi przez telefon. Ponadto skarżący podczas rozmowy telefonicznej wskazał adres mailowy, na który Organ przekazał zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi i taka też, m.in. forma wniesienia skargi powinna zostać zaproponowana skarżącemu na początku rozmowy telefonicznej. Kontrolujący nie podważają inicjatywy Organu „wyjścia naprzeciw Klientom chcącym skorzystać z przysługującym im praw”, jednakże podkreślają obowiązek ich realizacji na podstawie wytycznych regulujących proces przyjmowania skarg i wniosków określony w Rozporządzeniu RM i k.p.a.

Dodatkowo w przedmiotowej sprawie stwierdzono uchybienie, polegające na tym, że z ww. rozmowy telefonicznej sporządzono protokół, który podpisał jedynie przyjmujący skargę, tj. Pani Sekretarz, co jest niezgodne z §6 Rozporządzenia RM, z którego wynika, że w razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

Powyższe wyjaśniono w ten sposób, że cyt.: *„W zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi błędnie zastosowano formę protokołu. Dokument miał bowiem pełnić rolę notatki służbowej dokumentującej zaistnienie konkretnej sytuacji”.*

Analizując powyższy przepis należy stwierdzić, że tym przypadku forma telefonicznego przyjęcia skargi, z której to czynności sporządzono protokół, nie powinna mieć zastosowania,

z uwagi na obowiązek złożenia podpisu przez obie strony. Taka praktyka narusza przepis § 6 ww. Rozporządzenia RM.

- W przypadku sprawy z 25.10.2021 r., znak: SOR.1510.2.2021 skarga na pracownika socjalnego wpłynęła do Burmistrza Miasta Działdowo, a następnie została przekazana w formie zwykłej dekretacji do Dyrektora MOPS jako bezpośredniego przełożonego, bez zachowania formy pisemnej, o czym nie poinformowano skarżącego.

W powyższym przypadku, w wyniku błędów pracownika MOPS, w obrocie prawnym były dwie decyzje przyznające świadczenie w różnych wysokościach. Kolejne pisma skarżącego zostały potraktowane przez MOPS, jako odwołanie od decyzji i przekazane do rozpatrzenia SKO, na co skarżący nie wyraził zgody.

W tej sytuacji, brak zachowania zasady pisemności podczas przekazywania skargi przez Burmistrza Dyrektorowi MOPS i tym samym niepoinformowanie o tym fakcie skarżącego (MOPS w piśmie poinformował jedynie o przekazaniu sprawy do SKO, nie odnosząc się przy tym do zarzutu na niewłaściwe działanie pracownika MOPS), podważa zasadę zaufania obywatela do władzy państwowej (art. 8 § 1 k.p.a.), którą organ administracji publicznej, winien kierować się w toku prowadzonych postępowań i tym samym czyni całe postępowanie mało czytelnym dla odbiorcy, czego skutkiem był fakt, że skarżący nie wiedząc, na jakim etapie jest skarga, w dniu 26.11.2021 r. wnosi kolejne pismo w sprawie („zażalenie-niedowierzanie - po odczekaniu 30 dni od złożenia mojej skargi na ręce Burmistrza nie otrzymałem odpowiedzi...”).

Na powyższą sytuację wpływa, m.in. fakt, że o realizacji przez Burmistrza obowiązku, wynikającego z art. 232§2 k.p.a. skarżący dowiedział się dopiero z zawiadomienia podpisanego przez Zastępcę Burmistrza z dnia 29.11.2021 r., w którym poinformowano, że cyt.: *„W związku z powyższym, w dniu 25 października 2021 r. złożył Pan do Burmistrza pismo uwzględniające powyższe zarzuty. Z uwagi na fakt, że z treści pisma wynikało, że jest to skarga na pracownika MOPS, zgodnie z delegacją przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2021 poz. 735 ze zm.), została ona przekazana bezpośrednio przełożonemu, tj. Dyrektorowi MOPS w Działdowie”*.

W przekazanej dokumentacji brak również dowodów potwierdzających ustosunkowanie się Dyrektora MOPS do wszystkich zarzutów skarżącego (poza ww. pismem przekazującym sprawę do SKO), w oparciu o które to ustalenia Burmistrz mógłby sporządzić ww. zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy.

Powyższe wyjaśniono w ten sposób, że cyt.: „Stosowana w Urzędzie praktyka wobec jednostek podległych, czyli m.in. w stosunku do MOPS, w przypadku których bezpośredni nadzór nad działalnością sprawuje Burmistrz Miasta, jest standardowa dekretacja pism. Pismo zostało zadekretowane do Dyrektora, który po przeanalizowaniu skargi przekazał pismo do SKO w Olsztynie, o czym powiadomił Burmistrza, jak i skarżącego”.

[akta kontroli poz. 55-61, 294]

Powyższe należy ocenić w kategorii nieprawidłowości, skutkującej naruszeniem art. 232§2 i 3 k.p.a., zgodnie z którym skargę na pracownika można przekazać jego bezpośredniemu przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia, o czym zawiadamia się równocześnie skarżącego.

- W przypadku sprawy znak: SOR.1510.1.2021, nie stwierdzono dowodów potwierdzających fakt przekazania informacji, o której mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, przez co kontrolerzy musieli wnosić o złożenie dodatkowych wyjaśnień, aby zweryfikować czy ww. obowiązek był realizowany.

Powyższe wyjaśniono, w ten sposób, że cyt.: „(...) informacja była początkowo przekazywana w pełnej treści w formie dodatkowego załącznika wraz z pierwszym pismem do osoby skarżącej. Stąd też nie znalazło to odzwierciedlenia w aktach do sprawy SOR.1510.1.2021”.

Powyższe niedopatrzenie, choć nie miało wpływu na ocenę kontrolowanego obszaru, przyczyniło się do konieczności pobierania dodatkowych wyjaśnień podczas prowadzenia czynności kontrolnych.

Przyczyn powstania ww. nieprawidłowości i uchybień należy dopatrywać się w niedopatrzeniu podczas przygotowywania projektów pism, jak również w niewłaściwej interpretacji przepisów prawa. Odpowiedzialność w tym zakresie ponoszą pracownicy przygotowujący projekty pism, a także Sekretarz Urzędu Miasta Działdowo i Zastępca Burmistrza.

W pozostałych aspektach pracy w zakresie przestrzegania przez Burmistrza procedur rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, wynikających z regulacji działu VIII k.p.a. oraz przepisów Rozporządzenia RM nie wnosi się uwag i wskazuje się pozytywne aspekty realizacji zadania, tj.:

- We wszystkich przypadkach stronom były przekazywane zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, zgodnie z art. 237§3 i 244§2 k.p.a.;

Strona 14 z 21

- Zawiadomienia zawierały elementy wskazane w art. 238§1 k.p.a. (poza 1 wyżej opisanym przypadkiem);
- Organ przekazując stronie zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy, każdorazowo powoływał podstawy prawne przewidziane w KPA dla spraw rozpatrywanych w trybie skargowym/wnioskowym;
- W przypadku odmownego załatwienia skargi w zawiadomieniu zamieszczano uzasadnienie prawne przewidziane w art. 239 k.p.a. (poza 1 przypadkiem wyżej opisanym);
- W przypadku skargi wniesionej ustnie (dot. sprawy z dnia SOR.1510.3.2022 z dnia 20.06.2022 r.), sporządzono protokół, zgodnie z §6 ust. 2 Rozporządzenia RM, który zawierał wszystkie wymagane elementy i został podpisany zarówno przez przyjmującego, jak i wnoszącego skargę;
- Zastosowano poprawną procedurę pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia, gdyż wniosek nie zawierał wszystkich elementów określonych w §8 Rozporządzenia RM.

Rada Miasta Działdowo

Zgodnie z informacjami przekazanymi na potrzeby kontroli, w okresie objętym kontrolą, nie wystąpiły przypadki przekazywania pism zgodnie z właściwością na podstawie art. 231 i 243 k.p.a. Jedynym przypadkiem przekazania sprawy wg właściwości była skarga przekazana przez Wojewodę, który po wstępnym rozpoznaniu przekazał sprawę na podstawie art. 231 k.p.a. Radzie Miasta Działdowa. A zatem należy stwierdzić, że wszystkie skargi i wnioski, które wpłynęły w okresie objętym kontrolą zostały rozpatrzone przez Radę Miasta we własnym zakresie.

[akta kontroli poz.84-121]

Analiza przedłożonych dokumentów wykazała następujące uchybienia:

- Stosowanie błędnych symboli klasyfikacyjnych z jrwa (dotyczy wszystkich spraw). Pisma przygotowywane podczas procedowania spraw były opatrywane różnymi symbolami, gdzie zamiast symbolu z jrwa „1510” stosowano, np. symbol (ROR.0007, ROZ.0004...). Powyższe należy ocenić w kategorii uchybienia.

Jak podano w wyjaśnieniach cyt.: *„Niewłaściwe stosowanie symboli klasyfikacyjnych z jrwa wynika z błędnego interpretowania przez pracownika. Generalnie pisma (skargi) wpływające do Rady Miasta są rejestrowane w teczce korespondencji przewodniczącego rady (ROR.0004), a następnie są przez przewodniczącego dekretowane do Komisji skarg wniosków*

i petycji w celu kwalifikacji pisma. W związku z tym, końcowe rozstrzygnięcie czyli uchwała powinna być opatrzona nr teczki (ROR.1510), a nie z teczki ROR.0007 – uchwały rady”.

Jak wskazuje przepis §5 ust. 2 i 3 pkt 3 instrukcji kancelaryjnej, znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy i zawiera oznaczenie komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jrwa, kolejny numer sprawy (wynikający ze spisu spraw) oraz cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym dana sprawa się rozpoczęła. Znak sprawy, stanowi zatem niezmienny i obowiązkowy element pism tworzonych w ramach postępowania, pozwalając tym samym na jednoznaczne odtworzenie przebiegu sprawy.

W tym przypadku uchybienie, polegające na zastosowaniu przez kontrolowanego błędnego symbolu klasyfikacyjnego z jrwa, wprowadza w błąd co do kwalifikacji ww. pism. Tym samym, naruszenie norm kancelaryjnych, skutkuje brakiem realizacji normy art. 254 k.p.a.

- Brak pouczenia o treści art. 239 k.p.a., w związku z uznaniem skargi za bezzasadną (dotyczy sprawy zarejestrowanej pod poz. 2/2021), co należy ocenić w kategorii uchybienia.

Jak podano w wyjaśnieniach stwierdzony błąd jest wynikiem przeoczenia pracownika przygotowującego projekt uchwały. Powyższe uchybienie skutkuje naruszeniem art. 238§1 k.p.a., a także stoi w sprzeczności z zasadą opisaną w art. 9 k.p.a., zgodnie z którą organy administracji publicznej czuwają nad tym, aby strony i inne osoby uczestniczące w postępowaniu, nie poniosły szkody z powodu nieznamomości prawa. Organ ma obowiązek informować stronę o uprawnieniach i obowiązkach wynikających z przepisów prawa, których realizacja będzie miała wpływ na wynik sprawy.

- brak dowodów, na podstawie których można byłoby potwierdzić fakt przekazania stronie informacji, o której mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 – art. 226a k.p.a., co wyjaśniono tym, że ww. informacja jest przekazywana skarżącemu wraz pierwszą czynnością w momencie przesłania pierwszego pisma w sprawie (jako dodatkowa informacja).

Powyższe niedopatrzenie, choć nie miało wpływu na ocenę kontrolowanego obszaru, przyczyniło się do konieczności pobierania dodatkowych wyjaśnień podczas prowadzenia czynności kontrolnych.

Osobami odpowiedzialnymi za powstanie ww. uchybień są pracownicy przygotowujący projekty pism, a także Kierownik Biura Rady, jako bezpośrednio nadzorujący i kontrolujący pracę podległych pracowników.

Pozytywnie oceniono:

Strona 16 z 21

- Rada Miasta każdorazowo zlecała Komisji Skarg, Wniosków i Petycji zbadanie sprawy i przygotowanie projektu uchwały;
- Zawiadomienia o sposobie rozstrzygnięcia sprawy sporządzano w formie uchwały, w której powoływano właściwe podstawy prawne z uwzględnieniem elementów zawiadomienia, określonych w art. 238§ 1 k.p.a.;
- W przypadku skarg uznanych za bezzasadne, zamieszczano pouczenie, zgodnie z art. 239 k.p.a. (poza 1 przypadkiem).

[akta kontroli poz. 60-120]

3. Terminowość załatwiania oraz przekazywania skarg i wniosków zgodnie z właściwością.

W obszarze przestrzegania terminowości rozpatrywania i załatwiania spraw wnoszonych do Burmistrza Miasta Działdowo (7 skarg i 7 wniosków, w tym 1 skarga niewprowadzona do Rejestru), stwierdzono następujące nieprawidłowości, tj.

- Nieterminowe rozpatrzenie sprawy, znak: SOR.1510.2.2021 z 23.10.2021 r., która wpłynęła do Urzędu Miasta Działdowo 25.10.2021 r., rozpatrzenie nastąpiło 29.11.2021 r. i w tym samym dniu przekazano zawiadomienia stronie, tj. 4 dni po terminie;
- Przekazanie zawiadomienia stronie po upływie terminu, liczonego od dnia sporządzenia pisma - dotyczy sprawy znak: SOR.1510.5.2022 z 02.10.2022 r., gdzie wniosek wpłynął do Urzędu 02.09.2022 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy zostało przygotowane 30.09.2022r, przekazanie pisma stronie nastąpiło 05.10.2022 r. (data nadania widniejąca w systemie).

Na zadane w trakcie czynności kontrolnych pytanie o powód zwłoki zarówno w przypadku samego sporządzania, jak i przekazywania zawiadomień stronie podano, że spowodowane jest to koniecznością uzyskania akceptacji i podpisu Burmistrza.

[akta kontroli poz. 55-61, 64-66]

Powyższe działania oceniono w kategorii nieprawidłowości, gdyż zgodnie z przepisem art. 237§1 k.p.a., organ właściwy do załatwienia sprawy powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Powołany przepis stanowi konkretyzację zasady szybkości i wnikliwości postępowania, wyrażonej w art. 12§1 k.p.a., zgodnie z którym organy administracji publicznej powinny działać w sprawie wnikliwie i szybko, posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do jej załatwienia. Ponadto, zgodnie

Strona 17 z 21

z odesłaniem zawartym w art. 237§4 k.p.a., w razie niezafatwienia skargi w terminie miesiąca od jej wpływu do organu właściwego, stosuje się przepisy art. 36-38 k.p.a. (przepis ma zastosowanie również podczas procedowania wniosków, stosownie do art. 245 k.p.a.). Przywołany art. 36 k.p.a. wskazuje na konieczności zawiadomienia strony o każdym przypadku niezafatwienia sprawy w terminie, wraz z podaniem przyczyn zaistniałej zwłoki i pouczeniem o prawie złożenia ponaglenia, a także wskazanie nowego terminu zafatwienia sprawy.

Należy również zaznaczyć, że zafatwienie skargi czy wniosku (przekazania sprawy zgodnie z właściwością) następuje nie w dacie sporządzenia dokumentu, czy też podpisania pisma o sposobie zafatwienia sprawy, lecz w dniu wystosowania zawiadomienia do strony, tj. w dniu jego nadania przesyłką pocztową lub w inny przyjęty sposób.

Osobami odpowiedzialnymi za powstanie ww. nieprawidłowości są pracownicy przygotowujący projekty odpowiedzi na ww. pisma, Sekretarz, a także Burmistrz Urzędu Miasta Działdowo.

W przypadku pozostałych spraw Organ wywiązał się z obowiązku terminowego rozpatrywania skarg i wniosków. Nie wystąpiły przypadki związane z koniecznością zawiadomienia strony o niemożności zafatwienia sprawy w terminie.

Rada Miasta Działdowo

W zakresie spraw procedowanych przez Radę Miasta Działdowo oceny przestrzegania terminowości rozpatrywania i zafatwianych skarg oraz wniosków, dokonano na podstawie 7 spraw, spośród których wszystkie zostały rozpatrzone przez Radę we własnym zakresie.

Nieprawidłowości związane z nieterminowym rozpatrzeniem sprawy, jak również z przekazywaniem z opóźnieniem zawiadomienia stronie, stwierdzone zostały w 4 nw. sprawach, tj. w przypadku:

- Sprawy zarejestrowanej pod poz. 1/2021, gdzie skarga wpłynęła 29.03.2021 r., uchwała została podjęta 30.04.2021 r., przekazanie stronie nastąpiło 06.05.2021 r.;
- Sprawy zarejestrowanej pod poz. 3/2021, gdzie skarga wpłynęła 12.05.2021 r., uchwała została podjęta 10.06.2021 r., przekazanie stronie zawiadomienia nastąpiło 14.06.2021 r.;
- Sprawy zarejestrowanej pod poz. 3/2022, gdzie w piśmie informującym o przedłużeniu terminu na rozpatrzenie skargi w trybie art. 36§1 k.p.a. wskazano

nieprecyzyjny termin rozpatrzenia sprawy, tj. podano jedynie nazwę miesiąca, w którym odbędzie się sesja Rady Miasta;

- Sprawy zarejestrowanej pod poz. 4/2022, gdzie wniosek wpłynął 19.12.2022 r., rozpatrzenie nastąpiło 23.02.2023 r., o czym strona została powiadomiona 01.03.2023 r.

W ww. przypadku Rada Miasta skorzystała z możliwości, jaką daje art. 36 k.p.a., jednak pismo wyznaczające nowy termin rozpatrzenia sprawy (podjęcia uchwały) zostało wysłane stronie dopiero 08.02.2023 r. i zawierało, podobnie jak w poprzednim przypadku, niepełną informację dot. nowego terminu, tj. wyznaczonego na luty 2023 r.

Jak podano w wyjaśnieniach, cyt.: *„Rada Miasta nie posiada ustalonego harmonogramu prac. Sesje rady odbywają się w miarę potrzeb nie rzadziej jednak niż raz na kwartał. W związku z powyższym oraz ze względu na brak ustalonego terminu na etapie wysłania zawiadomienia o terminie rozpatrzenia nie można wskazać konkretnej daty dziennej sesji”*. Dodatkowo wskazano, że cyt.: *„Wysyłka podjętych uchwał do Wojewody oraz osób, które złożyły skargę następuje dopiero po ich podpisaniu przez przewodniczącego”*.

[akta kontroli poz. 84-274, 294]

Kontrolerzy zdają sobie sprawę, że Rada Miasta jako organ kolegialny obraduje podczas wyznaczonych sesji, a rozstrzygnięcia następują w drodze uchwały, co przyczynia się do tego, że w wielu przypadkach załatwienie spraw w terminie określonym w art. 237 §1 k.p.a. nie jest możliwe. Jednakże ustawodawca wprowadził możliwość skorzystania z regulacji, jaką daje art. 237§4 k.p.a, aby w przypadku niezakończono skargi w terminie miesiąca od jej wpływu do organu właściwego, zastosowanie znalazły przepisy art. 36-38 k.p.a. Przywołany art. 36 k.p.a. wskazuje na konieczność zawiadomienia strony o każdym przypadku niezakończono sprawy w terminie, wraz z podaniem przyczyn zaistniałej zwłoki i pouczeniem o prawie złożenia ponaglenia, a także wskazanie nowego terminu załatwienia sprawy.

Osobami odpowiedzialnymi za powstanie ww. nieprawidłowości są pracownicy, którzy zajmowali się przygotowaniem projektów pism, a także Kierownik Biura Rady, jako osoba bezpośrednio odpowiedzialna za nadzorowanie, kontrolowanie i monitorowanie usług świadczonych przez Biuro, w tym postęp prac powierzonych pracownikom.

[akta kontroli poz. 282, 294]

Do ustaleń kontroli nie zostały wniesione zastrzeżenia.

Mając na uwadze powyższe ustalenia i oceny wnoszę o:

1. Wyznaczenie dnia i ustalenie godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, zgodnie z przepisem art. 253 § 3 k.p.a., ze szczególnym uwzględnieniem wymogu, aby przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia odbywały się w ustalonym dniu po godzinach pracy Urzędu (Rada Miasta);
2. Odnotowywanie w Rejestrze wszystkich skarg i wniosków wpływających do Burmistrza, a po dokonaniu wstępnej analizy, przekazywanie sprawy organom zgodnie z właściwością, z odpowiednią adnotacją w Rejestrze, pozwalającą na bieżące monitorowanie poszczególnych etapów procedowania skarg/wniosków (dotyczy Rejestru prowadzonego przez Sekretarza Urzędu);
3. Dostosowanie układu Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego przez Kierownika Biura Rady do wymogu art. 254 k.p.a., tak aby na podstawie zapisów tam zawartych można było jednoznacznie określić przebieg i termin załatwianych spraw;
4. Uwzględnianie w zawiadomieniach o sposobie załatwienia sprawy wszystkich elementów, o których mowa w art. 238 §1 k.p.a., a w przypadku uznania skargi za bezzasadną, zawieranie pouczenia o treści art. 239 k.p.a. (Burmistrz, Rada Miasta);
5. Weryfikowanie trybu, w jakim wnoszone są skargi i wnioski, zgodnie z wytycznymi §5 Rozporządzenia RM (Burmistrz);
6. Stosowanie formy protokołu przyjęcia skargi/wniosku, jedynie w sytuacji określonej w §6 Rozporządzenia RM (Burmistrz);
7. Przestrzeganie zasad wynikających z art. 232§ 2 i 3 k.p.a., tj. w przypadku przekazania skargi na pracownika jego bezpośredniemu przełożonemu, przygotowanie pisma przekazującego sprawę wraz z zawiadomieniem o tym fakcie skarżącego (Burmistrz);
8. Stosowanie właściwych symboli klasyfikacyjnych z j.rwa, zgodnie z instrukcją kancelaryjną (Rada Miasta);
9. Terminowe załatwianie skarg i wniosków wpływających do Urzędu, zgodnie z przepisem art. 237 § 1 k.p.a., a w razie niezakończania sprawy w terminie miesiąca od jej wpływu, stosowanie przepisów art. 36-38 k.p.a. (Burmistrz, Rada Miasta);
10. Każdorazowe wyznaczanie daty dziennej załatwienia skargi w pismach informujących o przedłużeniu terminu (Rada Miasta);
11. Przekazywanie skarżącemu/wnioskodawcy przy pierwszej czynności informacyjnej, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2, zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisu art. 226a k.p.a.

Proszę Pana Burmistrza i Radę Miasta o podjęcie działań mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości oraz o poinformowanie Wojewody Warmińsko-Mazurskiego w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia, o sposobie wykorzystania uwag i wniosków oraz wykonania 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.

**WOJEWODA
WARMIŃSKO-MAZURSKI**

Artur Chojecki

.....
(dokument podpisany podpisem
elektronicznym)