

Katarzyna
Ostrowska

„LUDZIE LISTY PISZĄ...” A CZASEM NAWET TELEFONUJĄ

Skargi i wnioski przekazane do Wojewódzkiego Inspektoratu Jakości Handlowej w Olsztynie w latach 2016-2019

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. gwarantuje każdemu z nas prawo do składania skarg i wniosków w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej. Sposób rozpatrywania skarg i wniosków został określony w Dziale VIII kodeksu postępowania administracyjnego.

O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem nie decyduje forma zewnętrzna pisma np. tytuł a jego treść (art. 222 KPA).

Przedmiotem skargi są w szczególności sprawy zaniedbania lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Samo zatytułowanie pisma jako „Skarga” nie czyni pisma de facto skargą.

Natomiast przedmiotem wniosku są sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Wnioski przekazywane do WIJHARS w Olsztynie dotyczą głównie wad zakupionej żywności, w szczególności jej niewłaściwej jakości, a więc są to sprawy wymagające wyjaśnienia aby wzmocnić praworządność, zapobiec nadużyciom i lepiej zaspokoić potrzeby ludności.

Prawo krajowe chroni interes osoby skarżącej, gdyż zabrania narażenia jej na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeśli ta działa w granicach prawa.

Co więcej, organy państwowe, w tym IJHARS są obowiązane przeciwdziałać praktykom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji przez media o znamionach skargi lub wniosku (art. 225 KPA).

Jeżeli organ nie jest właściwy do rozpatrzenia wniosku przekazuje go w ciągu siedmiu dni organowi

właściwemu. O przekazaniu wniosku zawiadamiany jest również wnioskodawca.

Załatwienie wniosku powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu miesiąca. W przypadku braku możliwości realizacji wniosku w tym terminie wnioskodawca jest informowany o stanie prac nad wnioskiem, o przewidywanym terminie załatwienia sprawy oraz o możliwości wniesienia ponaglenia. Przekazanie informacji zwrotnej dla wnioskującego następuje drogą pocztową, za pomocą środków komunikacji elektronicznej jeśli piszący wystąpił o takie doręczenie lub wyraził na nie zgodę. Wnioskodawcy, który nie jest zadowolony ze sposobu lub terminu realizacji wniosku służy prawo wniesienia skargi na działanie organu.

Zasady przyjmowania wniosków określone zostały w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Rozporządzenie to oprócz formy pisemnej wniosku (osobiście, za pośrednictwem poczty, drogą elektroniczną lub faksem) dopuszcza również wnioski składane ustnie do protokołu zarówno osobiście jak i za pośrednictwem telefonu. Należy przy tym pamiętać o podaniu imienia, nazwiska oraz adresu wnoszącego, gdyż niedochowanie tego obowiązku skutkuje pozostawieniem wniosku bez rozpoznania.

Wojewódzki Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Olsztynie przyjmuje skargi i wnioski codziennie w godzinach pracy, tj. od 7:30 do 15:30 oraz w każdy poniedziałek po godzinach pracy tj. od 15:30 do 17:30 w siedzibie inspektoratu.

W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, w którym zamieszcza następujące dane:

- datę przyjęcia skargi lub wniosku,
- imię, nazwisko i adres zgłaszającego (lub nazwę),
- zwięzły opis treści sprawy,
- podpis wnoszącego skargę lub wniosek oraz podpis przyjmującego zgłoszenie.

Na żądanie wnoszącego przyjmujący skargi i wnioski, również potwierdza ich zgłoszenie.

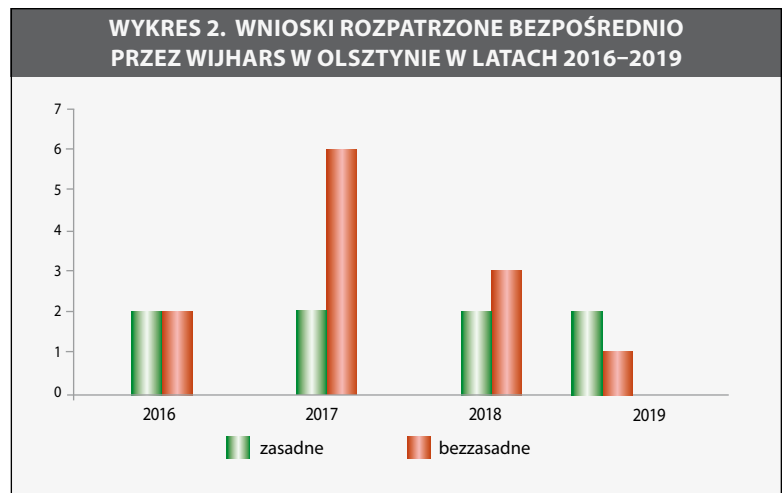
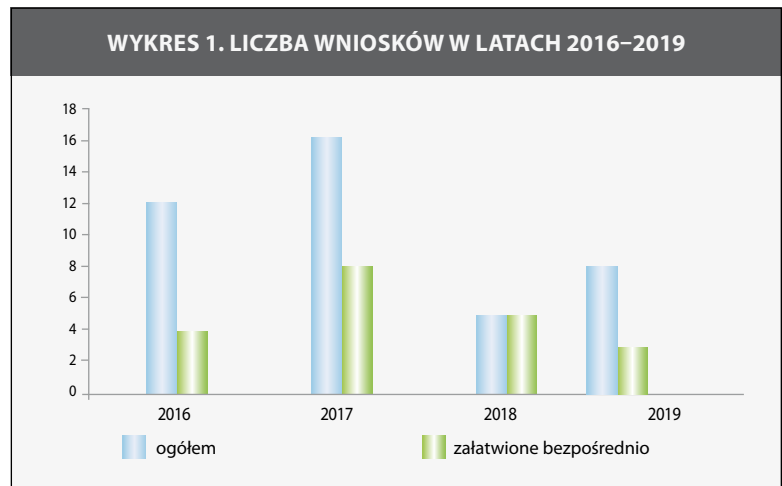
Wojewódzki inspektor kwalifikuje sprawę jako „skarga” lub „wniosek” i przekazuje do komórki organizacyjnej lub wyznaczonego pracownika wyznaczając termin jej załatwienia wg Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Wpływające skargi i wnioski podlegają rejestracji przez komórkę organizacyjną lub wyznaczonego pracownika w rejestrze skarg i wniosków.

W latach 2016-2019 do Wojewódzkiego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Olsztynie nie wpłynęła żadna skarga na działalność inspektoratu lub jego pracowników.

Niemniej odnotowano łącznie 41 wniosków dotyczących producentów żywności z województwa warmińsko-mazurskiego i innych województw (*wykres 1*).

W 2016 roku wpłynęło 12 wniosków od konsumentów, z czego tylko 4 zostały przekazane do realizacji bezpośrednio w inspektoracie w Olsztynie, 5 wniosków przekazano do innych organów wg właściwości miejscowej i rzeczowej, 1 wniosek przekazano wg właściwości rzeczowej i miejscowej w wyniku podjętych działań wyjaśniających oraz 2 wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na nieuzupełnienie danych wnoszącego wniosek oraz bezzasadność wniosku. Konsumenty sygnalizowali we wnioskach m.in. wady organoleptyczne przetworów mięsnych, przetworów owocowo-warzywnych oraz nieprawidłowości w oznakowaniu masła, wyrobu cukierniczego. W 2017 roku spośród 16 odnotowanych wniosków: 8 przekazano do realizacji bezpośrednio w inspektoracie, 6 wniosków przekazano do innych organów wg właściwości miejscowej i rzeczowej, 1 wniosek przekazano wg właściwości rzeczowej i miejscowej w wyniku podjętych działań wyjaśniających oraz 1 wniosek pozostawiono bez rozpatrzenia z uwagi na nieuzupełnienie danych wnoszącego wniosek oraz bezzasadność wniosku. Przedmiotem otrzymanych zgłoszeń były wady organoleptyczne przetworów mlecznych (oznaki pleśni), przetworów owocowo-warzywnych oraz nieprawidłowości w oznakowaniu miksów tłuszczowych, pieczywa.

Z kolei, w 2018 roku wnioski od konsumentów wpłynęły w liczbie 5 i wszystkie przekazano do realizacji bezpośrednio w inspektoracie w Olsztynie. Konsumenty zgłaszali m.in. wady organoleptyczne przetworów mięsnych, zaniżoną masę pieczywa,



nieprawidłowości w zakresie znakowania przetworów mięsnych.

W 2019 roku spośród 8 odnotowanych wniosków tylko 3 przekazano do realizacji bezpośrednio w inspektoracie, 2 wnioski przekazano do innych organów wg właściwości miejscowej i rzeczowej, natomiast 3 wnioski zostały pozostawione bez rozpatrzenia z uwagi na nieuzupełnienie danych wnoszącego. Wnioskodawcy informowali o zaobserwowanych wadach oznakowania wyrobów cukiernicznych, miksów tłuszczowych, nieprawidłowych właściwościach organoleptycznych przetworów mlecznych oraz fermentowanych przetworów warzywnych. Przyczyną przekazywania do WIJHARS informacji o nieprawidłowej jakości handlowej produktów żywnościowych jest coraz większa świadomość konsumentów w zakresie dochodzenia swoich praw.

Zasadność składanych wniosków wyniosła kolejno w latach: 2016 – 50%, 2017 – 25%, 2018 – 40%, 2019 – 66%, co daje średnią z 4 lat na poziomie nieco ponad 45% (*wykres 2*).

Źródło: biuletyn „Wiedza i Jakość” nr 1 (58)/2020 str. 26-27