



**WOJEWODA WIELKOPOLSKI**

KN-X.431.71.2018.12

Poznań, dnia 17 grudnia 2018 r.

**Pan**  
**Rafał Litke**  
**Starosta Międzychodzki**  
ul. 17 Stycznia 143  
64-400 Międzychód

### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej<sup>1</sup> oraz art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>2</sup> przeprowadzona została, w dniach od 14 do 20 listopada 2018 r., przez Annę Gawrysiak – starszego inspektora wojewódzkiego oraz Sebastiana Lesiewicza – starszego specjalistę z Wydziału Kontroli, Prawnego i Nadzoru Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu<sup>3</sup>, kontrola w Starostwie Powiatowym w Międzychodzie<sup>4</sup>, zwanym dalej „Starostwem”, w zakresie oceny organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Kontrolą objęto lata 2017-2018 (do dnia 15 listopada).

W związku z powyższym, na podstawie art. 47 ustawy o kontroli w administracji rządowej, przekazuję niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków został uregulowany przepisami rozdziału VI Regulaminu Organizacyjnego Starostwa<sup>5</sup>.

Czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków koordynował Wydział Organizacyjny, który prowadził również rejestr skarg i wniosków<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> Dz. U. z 2011 r. Nr 185 poz. 1092.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, zwanej dalej „Kpa”.

<sup>3</sup> Na podstawie upoważnienia Wojewody Wielkopolskiego nr 433/18 z dnia 5 listopada 2018 r.

<sup>4</sup> ul. 17 Stycznia 143, 64-400 Międzychód.

<sup>5</sup> Stanowiącego załącznik do uchwały nr 110/155/2017 Zarządu Powiatu Międzychodzkiego z dnia 27 kwietnia 2017 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Międzychodzie (zwanego dalej „Regulaminem organizacyjnym”), obowiązującego od 1 maja 2017 r. Do dnia 30 kwietnia 2017 r. obowiązywał Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Międzychodzie, przyjęty uchwałą nr XLVII/291/2014 przez Radę Powiatu Międzychodzkiego z dnia 16 października 2014 r., zmieniony uchwałą nr V/33/2015 Rady Powiatu Międzychodzkiego z dnia 23 kwietnia 2015 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Międzychodzie. Treść rozdziału VI, dotyczącego trybu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, w ww. Regulaminach organizacyjnych była tożsama.

<sup>6</sup> Na podstawie § 32 ust. 2 i § 33 Regulaminu organizacyjnego.

Skargi i wnioski rozpatrywane były przez właściwe komórki organizacyjne<sup>7</sup>. Natomiast przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków powierzono Staroście, Wicestarście, Sekretarzowi i Skarbnikowi Powiatu, w określonych przedziałach czasu, a także pozostałym pracownikom Starostwa, przez cały czas urzędowania<sup>8</sup>.

W Starostwie zaewidencjonowano w 2017 r. trzy skargi i jeden wniosek, a w 2018 r. dwie skargi.

**Wojewoda Wielkopolski ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Starostwie.**

Ocenę pozytywną uzasadnia:

- zawarcie w przepisach wewnętrznych Starostwa regulacji dotyczących organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- powierzenie przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyodrębnionej komórce organizacyjnej i umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicy ogłoszeń Starostwa<sup>9</sup>;
- przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Starostę i Wicestarostę zgodnie z wymogami art. 253 § 2 Kpa oraz umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicy ogłoszeń Starostwa;
- prawidłowe prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
- oznaczenie skarg i wniosków symbolami klasyfikacyjnymi wynikającymi z 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<sup>10</sup>;
- prawidłowe przechowywanie kompletnej dokumentacji akt spraw, dotyczących wniesionych skarg i wniosku.

---

<sup>7</sup> Na podstawie § 32 ust. 3 i § 34 Regulaminu organizacyjnego.

<sup>8</sup> Starosta, Wicestarosta, Sekretarz i Skarbnik Powiatu, odpowiednio do § 30 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego, przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 12.00 do 16.00. Pozostali pracownicy Starostwa przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Starostwa (§ 30 ust. 2 Regulaminu organizacyjnego).

<sup>9</sup> W głównym korytarzu, na II piętrze budynku przy ul. 17 Stycznia 143, 64-400 Międzychód.

<sup>10</sup> Dz. U. z 2011 r. nr 14, poz. 67 ze zm.

W ww. obszarze stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Regulamin organizacyjny Starostwa nie przewidywał przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach urzędowania<sup>11</sup>, co było niezgodne z art. 253 § 3 Kpa, który stanowi, że przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy.

W złożonych wyjaśnieniach<sup>12</sup> Starosta Międzychodzki wskazał, że zapis Regulaminu organizacyjnego o przyjmowaniu skarg i wniosków przez Starostę i Wicestarostę w godzinach pracy Starostwa nie eliminował możliwości przyjmowania obywateli poza tymi godzinami, po wcześniejszym umówieniu się. Jednocześnie Starosta Międzychodzki podał, że do Regulaminu organizacyjnego zostaną wprowadzone zmiany godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków uwzględniające zapis art. 253 § 3 Kpa.

2. Na tablicy ogłoszeń znajdującej się w budynku Starostwa, umieszczono niepełną informację, o której mowa w przepisie art. 253 § 4 Kpa<sup>13</sup>, tj. nie zamieszczono informacji wskazującej, że pozostali pracownicy Starostwa przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy<sup>14</sup>.

Starosta Międzychodzki wyjaśnił<sup>15</sup>, że ww. informacja nie została umieszczona na tablicy ogłoszeń przez przeoczenie.

W trakcie kontroli uzupełniono i upubliczniono ww. informację<sup>16</sup>.

3. Starostwo, w jednym przypadku (na pięć zbadanych), dokonało przedłużenia terminu załatwienia skargi<sup>17</sup> dopiero 16 dni po upływie terminu na jej załatwienie, tj. skarga wpłynęła 20 marca 2017 r., natomiast przedłużenia terminu dokonano dopiero 5 maja 2017 r.

W wyjaśnieniach<sup>18</sup> Starosta Międzychodzki podał, że rozpoznanie skargi uzależnione było, m.in. od stanowiska Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej

---

<sup>11</sup> Wg § 11 ust. 1 i 2 Regulaminu Pracy Starostwa Powiatowego w Międzychodzie w sprawie Regulaminu pracy, w Starostwie Powiatowym w Międzychodzie, w Starostwie (za wyjątkiem Wydziału Komunikacji i Dróg – ul. Wigury) obowiązywały następujące godziny pracy: poniedziałek 8.00 – 16.00, wtorek – piątek 7.30 – 15.30. Natomiast pracownicy Wydziału Komunikacji i Dróg na ul. Wigury pracowali od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 – 15.00.

<sup>12</sup> Z dnia 19 listopada 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

<sup>13</sup> Pełna informacja została ujęta w § 30 ust. 2 Regulaminu organizacyjnego.

<sup>14</sup> Protokół oględzin z dnia 15 listopada 2018 r.

<sup>15</sup> W piśmie z dnia 19 listopada 2018 r., znak OR. 1710.5.2018.

<sup>16</sup> Protokół oględzin z dnia 16 listopada 2018 r.

<sup>17</sup> Znak sprawy: OR.1510.3.2017.

<sup>18</sup> Z dnia 19 listopada 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

w Międzychodzie (SP ZOZ), które wpłynęło do Starostwa w terminie późniejszym, niż termin zawiadomienia o przedłużeniu terminu załatwienia skargi.

Nie można uwzględnić przedstawionego argumentu, bowiem organ administracji publicznej, zgodnie z art. 36 § 1 Kpa, powinien dokonać zawiadomienia o niezałatwieniu sprawy w terminie niezwłocznie z chwilą pojawienia się przeszkody w załatwieniu sprawy w terminie, nie później jednak niż w terminie do jej załatwienia.

4. Jedna skarga<sup>19</sup> została przez Starostwo załatwiona 16 dni po terminie wskazanym w art. 237 § 1 Kpa, tj. skarga wpłynęła dnia 26 czerwca 2017 r, natomiast załatwiona została dopiero dnia 11 sierpnia 2017 r.

Starosta Międzychodzki w wyjaśnieniach<sup>20</sup> wskazał, że niedotrzymanie ustawowego terminu załatwienia wskazanej skargi było wynikiem przeoczenia właściwego terminu, z uwagi na brak pełnej obsady kadrowej w okresie urlopowym oraz uzyskania stanowiska SP ZOZ w Międzychodzie w terminie późniejszym, niż termin załatwienia skargi.

Argument ten nie znajduje uzasadnienia w treści art. 237 § 1 Kpa, zgodnie z którym skarga powinna zostać załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

5. Sporządzone przez Starostwo zawiadomienia o sposobie załatwienia pięciu skarg i jednego wniosku nie zawierały wszystkich elementów wyszczególnionych w art. 238 Kpa, w tym:
- zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg znak: OR.1510.1.2017, OR.1510.3.2017, OR.1510.4.2017, OR.1510.1.2018, OR.1510.2.2018 nie zawierały uzasadnienia prawnego i pouczenia o treści art. 239 § 1 Kpa,
  - zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku znak OR.1510.2.2017 nie zawierało uzasadnienia prawnego i pouczenia o treści art. 246 § 1 Kpa,
  - w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi znak OR.1510.4.2017 nie wskazano, w jaki sposób skarga została załatwiona,
  - zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi znak OR.1510.1.2018 odnosiło się jedynie do części zarzutów zawartych w skardze (skarga w części została uznana za zasadną), natomiast w zakresie, w którym skarga nie została uznana za zasadną, brak było wskazania sposobu jej załatwienia.

Starosta Międzychodzki, w złożonych wyjaśnieniach<sup>21</sup> wskazał, że obligatoryjne elementy ww. zawiadomień o sposobie załatwienia skarg i wniosku nie zostały zawarte przez przeoczenie i stosowanie przyjętego wcześniej, nieprawidłowego szablonu zawiadomień.

---

<sup>19</sup> Znak sprawy: OR.1510.4.2017.

<sup>20</sup> Z dnia 19 listopada 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

<sup>21</sup> Z dnia 19 listopada 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

6. Starostwo, w interaktywnym formularzu „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli”, złożonym Wojewodzie Wielkopolskiemu za 2017 r., wykazało nierzetelne dane, tj. w ww. formularzu nie zawarto informacji, że skarga znak OR.1510.4.2017 została załatwiona po terminie przewidzianym w przepisie art. 237 § 1 Kpa.

Starosta Międzychodzki w wyjaśnieniach podał<sup>22</sup>, że w ww. formularzu nie uwzględniono skargi OR.1510.4.2017, jako niezałatwionej w terminie, gdyż błędnie przyjęto za termin jej załatwienia datę wyjaśnień Dyrektora SP ZOZ.

Biorąc pod uwagę ustalenia zawarte w niniejszym wystąpieniu pokontrolnym wnoszę o:

1. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków przynajmniej raz w tygodniu, w ustalonym dniu, po godzinach pracy Starostwa, stosownie do wymogów określonych w art. 253 § 3 Kpa.
2. Załatwianie skarg i wniosków w terminie wskazanym w art. 237 Kpa.
3. Sporządzanie zawiadomień o sposobie załatwienia skarg i wniosków zgodnie z art. 238 Kpa.
4. Rzetelne sporządzanie interaktywnego formularza „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli” składanego Wojewodzie Wielkopolskiemu.

Proszę o przekazanie informacji o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia w terminie 30 dni od daty doręczenia niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

Wojewoda Wielkopolski

(-) *Zbigniew Hoffmann*

---

<sup>22</sup> Z dnia 19 listopada 2018 r., znak OR.1710.5.2018.