



WOJEWODA WIELKOPOLSKI

KN-X.431.81.2018.13

Poznań, dnia 18 stycznia 2019 r.

**Pani**  
**Zofia Kotecka**  
**Starosta Obornicki**  
ul. 11 Listopada 2a  
64-600 Oborniki

### 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 5 do 11 grudnia 2018 r., przez Sebastiana Lesiewicza – starszego specjalistę oraz Annę Gawrysiak – starszego inspektora wojewódzkiego z Wydziału Kontroli, Prawnego i Nadzoru Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu<sup>3</sup>, kontrola w Starostwie Powiatowym w Obornikach<sup>4</sup>, zwanym dalej „Starostwem”, w zakresie oceny organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Kontrolą objęto lata 2017-2018 (do dnia 5 grudnia).

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 Organizacyjno-Prawny Starostwa, który prowadził również rejestr skarg i wniosków<sup>6</sup>. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków powierzono Staroście, Wicestarości, Sekretarzowi i Naczelnikom Wydziałów w poniedziałki

---

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

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

<sup>3</sup> Na podstawie upoważnienia Wojewody Wielkopolskiego nr 478/18 z dnia 28 listopada 2018 r.

<sup>4</sup> ul. 11 Listopada 2a, 64-600 Oborniki.

<sup>5</sup> Zatwierdzonego Uchwałą nr 286/16 Zarządu Powiatu Obornickiego z dnia 13 grudnia 2016 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Obornikach (zwanego dalej „Regulaminem organizacyjnym”).

<sup>6</sup> Na podstawie § 14 ust. 1 pkt 22 i § 27 Regulaminu organizacyjnego.

w godzinach od 12:00 do 16:00, pozostali pracownicy Starostwa przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach urzędowania<sup>7</sup>.

W okresie objętym kontrolą w Starostwie zewidencjonowano trzy skargi (w 2017 r.) i jeden wniosek (w 2018 r.).

**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;
- przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Starostę i członków Zarządu zgodnie z wymogami art. 253 § 2 Kpa oraz umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicy ogłoszeń Starostwa<sup>8</sup>;
- prawidłowe prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
- prawidłowe przechowywanie kompletnej dokumentacji akt spraw dotyczących wniesionych skarg.

W ww. obszarze stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Regulamin organizacyjny Starostwa nie określał przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy, 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. Informacja w powyższym zakresie nie została również zamieszczona na tablicy ogłoszeń Starostwa<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Na podstawie § 25 Regulaminu organizacyjnego, zgodnie z informacją wywieszoną na tablicach w holu Starostwa.

<sup>8</sup> W holu przy głównym wejściu i w holu na piętrze budynku Starostwa ul. 11 Listopada 2a, 64-600 Oborniki.

<sup>9</sup> Starosta, Wicestarosta, Sekretarz, Skarbnik i Naczelnicy Wydziałów przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godz. od 12:00 do 16:00. W przypadku, gdy w poniedziałek przypadał dzień ustawowo wolny od pracy Starosta, Wicestarosta, Sekretarz i Skarbnik przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym w godz. od 12:00 do 15:00. Pozostali pracownicy Starostwa przyjmowali obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach urzędowania. Zgodnie z Regulaminem pracy pracownicy Starostwa zobowiązani byli zorganizować pracę wydziałów tak aby mogły być one czynne w poniedziałki w godzinach od 8.00 do 17.00 a od wtorku do piątku od godziny 7.00 do 15.00.

W złożonych wyjaśnieniach<sup>10</sup> Starosta Obornicki podał, że w Starostwie wydłużono w poniedziałki czas pracy do godz. 17:00 w celu umożliwienia obywatelom załatwienia spraw w Starostwie, w tym składania skarg i wniosków. Jednocześnie Starosta Obornicki wskazał, że do Regulaminu organizacyjnego zostaną wprowadzone zmiany dotyczące dni i godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

2. Na tablicach ogłoszeń znajdujących się w budynku Starostwa, umieszczono informację niezgodną z treścią przepisu § 3 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>11</sup> oraz przepisami wewnętrznymi jednostki<sup>12</sup>, tj. nie zamieszczono informacji wskazującej komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski<sup>13</sup>.

W trakcie kontroli uzupełniono i upubliczniono ww. informację<sup>14</sup>.

3. Dwie skargi (na trzy objęte badaniem) zostały przez Starostwo załatwione, odpowiednio: 33 i 21 dni po terminie wskazanym w art. 237 § 1 Kpa, tj. skarga znak OR.1510.1.2017 wpłynęła do Starostwa 9 lutego 2017 r., a załatwiona została 11 kwietnia 2017 r., natomiast skarga znak OR.1510.2.2017 wpłynęła 13 czerwca 2017 r., a załatwiona została 3 sierpnia 2017 r.

Starosta Obornicki w wyjaśnieniach<sup>15</sup> wskazał, że niedotrzymanie ustawowego terminu załatwienia skargi znak OR.1510.1.2017 wynikało z jej skomplikowanego charakteru, natomiast w przypadku skargi znak OR.1510.2.2017 terminu nie dochowano z przyczyn organizacyjnych<sup>16</sup>.

4. Sporządzone przez Starostwo zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku<sup>17</sup> nie zawierało pouczenia o treści art. 246 § 1 Kpa.

Starosta Obornicki, w złożonych wyjaśnieniach<sup>18</sup> podał, że treść ww. pouczenia nie została zawarta przez przeoczenie.

---

<sup>10</sup> Z dnia 7 grudnia 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

<sup>11</sup> Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46.

<sup>12</sup> Określonymi w § 31 Regulaminu organizacyjnego.

<sup>13</sup> Protokół oględzin z dnia 5 grudnia 2018 r.

<sup>14</sup> Protokół oględzin z dnia 10 grudnia 2018 r.

<sup>15</sup> Z dnia 7 grudnia 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

<sup>16</sup> Skargę rozpatrywał merytorycznie Wydział Geodezji i Nieruchomości, następnie przekazał akta sprawy do Wydziału Organizacyjno-Prawnego.

<sup>17</sup> Znak sprawy: OR.1510.1.2018.

<sup>18</sup> Z dnia 7 grudnia 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

5. Jedna skarga<sup>19</sup> przekazana do rozpatrzenia wg właściwości została oznaczona symbolem klasyfikacyjnym niezgodnym z rozporządzeniem 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>20</sup>, tj. użyto symbolu 1510 skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe), zamiast 1511 skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.

Starosta Obornicki w wyjaśnieniach<sup>21</sup> wskazał, że brak właściwego oznaczenia wynikał z pomyłki.

W trakcie kontroli skorygowano oznaczenie sprawy.

6. Na stronach internetowych Starostwa nie umieszczono informacji o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, co było niezgodne z § 25 ust. 4 Regulaminu organizacyjnego Starostwa, zobowiązującego do umieszczenia takiej informacji.

Starosta Obornicki w wyjaśnieniach<sup>22</sup> podał, że brak wskazanego zapisu wynikał z przeoczenia. W trakcie kontroli uzupełniono ww. dane na stronach internetowych Starostwa.

7. Starostwo, w interaktywnym formularzu „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli”, złożonym Wojewodzie Wielkopolskiemu za 2017 r., wykazało nierzetelne dane, tj. nie wykazano jednej skargi w rubryce „przekazano według właściwości”, a w rubryce „przeterminowano” nie podano dwóch przeterminowanych skarg.

Starosta Obornicki w wyjaśnieniach<sup>23</sup> podał, że nieprawidłowe wypełnienie arkusza było wynikiem omyłki.

---

<sup>19</sup> Znak sprawy: OR.1511.3.2017.

<sup>20</sup> Dz. U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67 ze zm.

<sup>21</sup> Z dnia 7 grudnia 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

<sup>22</sup> Z dnia 7 grudnia 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

<sup>23</sup> Z dnia 7 grudnia 2018 r., znak OR.1710.5.2018.

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*