



Pan
Sebastian Czwojda
Burmistrz Krobi
ul. Rynek 1
63-840 Krobia

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej¹ oraz art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego² przeprowadzona została, w dniach od 6 do 12 lipca 2018 r., przez Annę Gawrysiak – starszego inspektora wojewódzkiego i Annę Stanisławską – starszego specjalistę z Wydziału Kontroli, Prawnego i Nadzoru Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu³, kontrola w Urzędzie Miejskim w Krobi⁴, zwanym dalej „Urzędem”, w zakresie oceny organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Kontrolą objęto lata 2017-2018 (do dnia 12 lipca).

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

Tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków został uregulowany w rozdziale I (§ 4 ust. 3) Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Krobi⁵, a także w przepisach rozdziału II załącznika nr 3 „Zasady wykonywania zadań” do ww. Regulaminu (§ 8, § 10 ust. 2, § 11 ust. 2 i § 13)⁶.

Prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków indywidualnych oraz kontrola stanowisk pracy w zakresie załatwiania skarg i wniosków należało do zadań Wydziału Organizacyjnego⁷ Urzędu. Natomiast przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków powierzono Burmistrzowi Krobi, Zastępcy Burmistrza, Sekretarzowi,

¹ Dz. U. z 2011 r. Nr 185 poz. 1092.

² Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm., zwanej dalej „Kpa”.

³ Na podstawie upoważnienia Wojewody Wielkopolskiego nr 262/18 z dnia 19 czerwca 2018 r.

⁴ ul. Rynek 1, 63-840 Krobia.

⁵ Stanowiącego załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 47/2018 Burmistrza Krobi z dnia 29 maja 2018 r. (zwanego dalej „Regulaminem organizacyjnym”).

⁶ Zwanego dalej „Zasadami wykonywania zadań”.

⁷ Kontrolę stanowisk pracy w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli, w tym zwłaszcza skarg, wniosków i interwencji, sprawował Wydział Organizacyjny, a w sprawach dotyczących Rady Miejskiej – biuro Rady Miejskiej (§ 10 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego). Wydział Organizacyjny prowadził centralny rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do Urzędu (§ 13 ust. 2 Regulaminu organizacyjnego).

naczelnikom wydziałów, samodzielny stanowiskom pracy, w określonych przedziałach czasu, oraz pozostałym pracownikom, przez cały czas urzędowania⁸.

W kontrolowanym okresie w Urzędzie zaewidencjonowano jedną skargę niezawierającą imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (anonimową), którą pozostawiono bez rozpoznania. Nie odnotowano żadnych wniosków.

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

Ocenę pozytywną uzasadnia:

- zawarcie w przepisach wewnętrznych Urzędu regulacji dotyczących organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- powierzenie przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków wyznaczonym pracownikom, a także wyodrębnionej komórce organizacyjnej;
- wyznaczenie dnia przyjmowania skarg i wniosków przez Burmistrza Krobi, raz w tygodniu, po godzinach pracy Urzędu⁹ i umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicy ogłoszeń Urzędu¹⁰;
- prawidłowe prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
- prawidłowe przechowywanie kompletnej dokumentacji akt sprawy, dotyczącej wniesionej skargi.

W ww. obszarze stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Na tablicy ogłoszeń znajdującej się w budynku Urzędu, umieszczono informację niezgodną z treścią przepisu § 3 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, art. 253 § 4 Kpa oraz przepisami wewnętrznymi jednostki¹¹, tj. nie zamieszczono informacji wskazującej komórkę organizacyjną

⁸ Burmistrz lub osoba przez niego wyznaczona, przyjmował interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach 13.00-17.00 (§ 4 ust. 3 Regulaminu organizacyjnego). Pracownicy przyjmowali interesantów przez cały czas urzędowania (§ 8 Zasad wykonywania zadań). Zastępca Burmistrza, Sekretarz, naczelnicy wydziałów i samodzielne stanowiska pracy przyjmowali interesantów każdego dnia, w ramach swoich możliwości czasowych (§ 13 ust. 2 Zasad wykonywania zadań).

⁹ Urząd był czynny w następujących godzinach: poniedziałek 8.00-16.00, od wtorku do piątku 7.00-15.00 (§ 4 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego), a Burmistrz przyjmował interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach 13.00-17.00 (§ 4 ust. 3 Regulaminu organizacyjnego).

¹⁰ W korytarzu głównym, na parterze, budynku przy ul. Rynek 1, 63-840 Krobia.

¹¹ § 8, § 10 ust. 2, § 11 ust. 2, § 13 ust. 2 Zasad wykonywania zadań.

lub wyznaczonych pracowników przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski oraz ustalonych w ww. zakresie dni i godzin przyjęć obywateli¹².

W trakcie kontroli uzupełniono i upubliczniono informację dotyczącą zasad przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków¹³.

2. Urząd nie oznaczył skargi anonimowej¹⁴ symbolem klasyfikacyjnym wynikającym 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 archiwów¹⁵, tj. sprawie nie nadano żadnego symbolu, natomiast zgodnie z ww. rozporządzeniem należało zastosować symbol 1510.

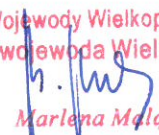
W trakcie kontroli dokumentacja skargi została opatrzona znakiem sprawy, zgodnie z ww. rozporządzeniem, tj. WO.1510.2.2017.

3. Urząd, w interaktywnym formularzu „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli” złożonym Wojewodzie Wielkopolskiemu za rok 2017, wykazał nierzetelne dane, tj. w ww. formularzu nie ujawniono skargi anonimowej z dnia 21 kwietnia 2017 r., znak WO.1510.2.2017, pozostawionej bez rozpoznania.

Burmistrz Krobi w wyjaśnieniach podał, że nie wskazano ww. skargi anonimowej, na skutek braku przejrzystej instrukcji nakazującej wykazanie tego typu skargi i jednocześnie zobowiązał się do uzupełnienia jej braku w następnym sprawozdaniu¹⁶.

Biorąc pod uwagę ustalenia kontroli, wnoszę o rzetelne sporządzanie interaktywnego formularza „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli” składanego Wojewodzie Wielkopolskiemu.

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

wz. Wojewody Wielkopolskiego
Wicewojewoda Wielkopolski

Marlena Maląg

¹² Protokół oględzin z dnia 9 lipca 2018 r.

¹³ Protokół oględzin z dnia 11 lipca 2018 r.

¹⁴ Skarga z dnia 21 kwietnia 2017 r.

¹⁵ Dz. U. z 2011 r. nr 14, poz. 67 ze zm.

¹⁶ Wyjaśnienia Burmistrza Krobi z dnia 10 lipca 2018 r.