



Pan
Piotr Psikus
Burmistrz Miasta i Gminy Kępno
ul. Ratuszowa 1
63-600 Kępno

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 19 do 26 lipca 2018 r., przez Annę Gawrysiak – starszego inspektora wojewódzkiego z Wydziału Kontroli, Prawnego i Nadzoru Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu³, kontrola w Urzędzie Miasta i Gminy Kępno⁴, zwanym dalej „Urzędem”, w zakresie oceny organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Kontrolą objęto lata 2017-2018 (do dnia 24 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 (§ 18 pkt 8) oraz II (§ 31 pkt 4 i § 36) Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Kępnie⁵, a także w przepisach Zarządzenia nr 162/2016 Burmistrza Miasta i Gminy Kępno z dnia 16 grudnia 2016 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie ustalenia dni i godzin przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków⁶.

Za organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie odpowiadał Sekretarz Miasta i Gminy Kępno, który jednocześnie prowadził centralny rejestr skarg

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 280/18 z dnia 27 czerwca 2018 r.

⁴ ul. Ratuszowa 1, 63-600 Kępno.

⁵ Stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 37/2015 Burmistrza Miasta i Gminy Kępno z dnia 30 marca 2015 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Kępnie (zwanego dalej „Regulaminem organizacyjnym”).

⁶ Zwanego dalej „Zarządzeniem”.

i wniosków⁷. Natomiast przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków powierzono Burmistrzowi Miasta i Gminy Kępno (dni i godziny zostały wyznaczone Zarządzeniem)⁸, jak również pracownikom Urzędu, przez cały czas urzędowania⁹. Udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działania Urzędu i poszczególnych komórek organizacyjnych w Urzędzie, zastrzeżono do wyłącznej kompetencji Burmistrza Miasta i Gminy Kępno¹⁰.

W kontrolowanym okresie w Urzędzie zaewidencjonowano dwie skargi wniesione do Burmistrza Miasta i Gminy Kępno. Nie odnotowano żadnych wniosków.

Wojewoda Wielkopolski ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonej 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;
- wyznaczenie dnia przyjmowania skarg i wniosków przez Burmistrza Miasta i Gminy Kępno, raz w tygodniu, po godzinach pracy Urzędu¹¹ i umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicach ogłoszeń Urzędu¹²;
- prawidłowe prowadzenie rejestru skarg i wniosków;

⁷ Do zakresu działania Sekretarza należało zapewnienie sprawnego funkcjonowania Urzędu, a w szczególności organizacja przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków i listów obywateli (§ 18 pkt 8 Regulaminu organizacyjnego) oraz Zakres czynności służbowych Sekretarza Miasta i Gminy Kępno. Sekretarz prowadził centralny rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do Urzędu oraz skarg zgłoszonych w czasie przyjęć interesantów przez burmistrza, zastępcę, sekretarza, kierowników komórek organizacyjnych Urzędu (§ 36 ust. 2 Regulaminu organizacyjnego).

⁸ Na podstawie § 36 ust. 3 Regulaminu organizacyjnego, Burmistrz przyjmował interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonym przez siebie dniu tygodnia i w określonych godzinach, tj. zgodnie z § 1 Zarządzenia, w każdy poniedziałek, a gdy dzień ten jest wolny od pracy – następny dzień po dniu lub dniach wolnych od pracy, w godzinach od 12.00 do 16.15.

⁹ Na podstawie § 36 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego, pracownicy Urzędu przyjmowali interesantów przez cały czas urzędowania – w sytuacjach, kiedy niemożliwe było całkowite formalne załatwienie sprawy w Punkcie Obsługi Interesantów.

¹⁰ Na podstawie § 31 pkt 4 Regulaminu organizacyjnego, Burmistrz podpisywał odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działania Urzędu i poszczególnych komórek organizacyjnych w Urzędzie.

¹¹ Urząd był czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 (§ 5 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego).

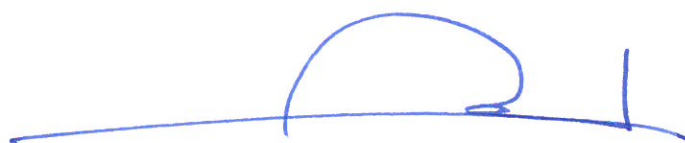
¹² W holu głównym, na parterze, a także w sekretariacie Urzędu, na I piętrze budynku przy ul. Ratuszowej 1, 63-600 Kępno.

- terminowe załatwienie skarg, w tym właściwe zawiadomienie skarżących o sposobie załatwienia skarg;
- prawidłowe przechowywanie kompletnej dokumentacji akt spraw, dotyczących wniesionych skarg;
- oznaczenie skarg 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 archiwów¹³;
- wykazanie rzetelnych danych w interaktywnym formularzu „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli” złożonym Wojewodzie Wielkopolskiemu za rok 2017.

W ww. obszarze stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Na tablicach ogłoszeń, znajdujących się w budynku Urzędu, umieszczono informację niezgodną z treścią przepisu § 3 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przepisami wewnętrznymi jednostki¹⁴, tj. nie zamieszczono informacji wskazującej komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski¹⁵.

Burmistrz Miasta i Gminy Kępno w wyjaśnieniu wskazał¹⁶, iż zapis o wyznaczonym pracowniku przyjmującym i rozpatrującym skargi i wnioski nie został umieszczony na tablicach ogłoszeń przez przeoczenie, co w trakcie kontroli zostało uzupełnione i upublicznione¹⁷.



Wojewoda Wielkopolski
Zbigniew Hoffmann

¹³ Dz. U. z 2011 r. nr 14, poz. 67 ze zm.

¹⁴ § 18 pkt 8 Regulaminu organizacyjnego.

¹⁵ Protokół oględzin z dnia 19 lipca 2018 r.

¹⁶ Pismo z dnia 23 lipca 2018 r.

¹⁷ Protokół oględzin z dnia 20 lipca 2018 r.