



**Pan**  
**Marcin Bednarz**  
**Starosta Średzki**  
ul. Daszyńskiego 5  
63-000 Środa Wielkopolska

### 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 10 do 14 września 2018 r., przez Annę Gawrysiak – starszego inspektora wojewódzkiego z Wydziału Kontroli, Prawnego i Nadzoru Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu<sup>3</sup>, kontrola w Starostwie Powiatowym w Środzie Wielkopolskiej<sup>4</sup>, zwanym dalej „Starostwem”, w zakresie oceny organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków. Kontrolą objęto lata 2017-2018 (do dnia 11 września).

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 przepisach § 21 ust. 2 pkt 1, 2 i 3 oraz § 41 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa<sup>5</sup>.

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

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

<sup>3</sup> Na podstawie upoważnienia Wojewody Wielkopolskiego nr 325/18 z dnia 24 sierpnia 2018 r.

<sup>4</sup> ul. Daszyńskiego 5, 63-000 Środa Wielkopolska.

<sup>5</sup> Stanowiącego załącznik do Uchwały nr 161/2015 Zarządu Powiatu Średzkiego z dnia 31 grudnia 2015 r. (zwanego dalej „Regulaminem organizacyjnym”).

Czynności związane z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków należały do zadań Wydziału Organizacyjnego i Inwestycji<sup>6</sup>. Natomiast przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków powierzono Staroście i Wicestarście, w określonych przedziałach czasu, oraz pozostałym pracownikom, przez cały czas urzędowania<sup>7</sup>.

W kontrolowanym okresie w Starostwie zaewidencjonowano: w roku 2017 jedną skargę niezawierającą imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (anonimową), którą pozostawiono bez rozpoznania oraz trzy skargi przekazane według właściwości, a w roku 2018 jedną skargę załatwioną we własnym zakresie i trzy skargi przekazane według właściwości. Nie odnotowano żadnych wniosków.

**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 wyznaczonemu pracownikowi, a także wyodrębnionej komórce organizacyjnej;

---

<sup>6</sup> Przepis § 21 ust. 2 pkt 1, 2 i 3 Regulaminu organizacyjnego stanowi, że Wydział Organizacyjny i Inwestycji, w zakresie obsługi obywatela: prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Starostwa i przekazuje je innym wydziałom do załatwienia wg właściwości, organizuje przyjęcia interesantów przez Starostę i Wicestarostę w sprawach skarg i wniosków, opracowuje okresowe analizy sposobu załatwiania skarg i wniosków obywateli. Według zaś § 41 pkt 4, 5, 6, 7 i 8 Regulaminu organizacyjnego: Wydział Organizacyjny i Inwestycji przyjmuje i koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Starostwa, a w szczególności: prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków, czuwa nad terminowym rozpatrywaniem i udzielaniem przez właściwe komórki organizacyjne Starostwa odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski, zgłaszającym się w Starostwie, w sprawach skarg i wniosków, obywatelom udziela niezbędnych informacji o trybie załatwiania stosownej sprawy, kieruje obywateli do właściwego wydziału – względnie organizuje przyjęcia obywateli przez Starostę, opracowuje dla potrzeb Starosty okresowe informacje dotyczące sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków; skargi i wnioski wpływające bezpośrednio do wydziałów lub przyjęte osobiście przez kierownika wydziału podlegają rejestracji w centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym i Inwestycji; skargi i wnioski przyjęte przez Starostę w trybie osobistej interwencji obywatela, z których sporządzono protokół przyjęcia skargi lub wniosku ewidencjonowane są w rejestrze centralnym; skargi i wnioski adresowane do Starosty lub Wicestarosty rozpatrują: Wydział Organizacyjny i Inwestycji – w zakresie funkcjonowania Starostwa oraz prawidłowości postępowania administracyjnego w wydziałach oraz pozostałe wydziały – w zakresie ich właściwości rzeczowej; bieżące kontrole w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacyjny i Inwestycji.

<sup>7</sup> Starosta oraz Wicestarosta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków raz w tygodniu: w poniedziałki w godzinach od 10.00 do 16.00 (§ 41 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego). Pozostali pracownicy przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach urzędowania (§ 41 ust. 2 Regulaminu organizacyjnego). W przypadku, gdy w poniedziałek przypada dzień ustawowo wolny od pracy, Starosta i Wicestarosta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym w godzinach: od 10.00 do 15.00 (§ 41 ust. 3 Regulaminu organizacyjnego).



- przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Starostę i Wicestarostę raz w tygodniu i umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicy ogłoszeń Starostwa<sup>8</sup>;
- prawidłowe prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
- terminowe załatwienie skarg;
- oznaczenie skarg 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>9</sup>;
- prawidłowe przechowywanie kompletnej dokumentacji akt spraw, dotyczących wniesionych skarg.

W ww. obszarze stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Regulamin organizacyjny jednostki nie przewidywał przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków po godzinach urzędowania<sup>10</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.  
Starosta Średzki w wyjaśnieniach wskazał, że przyjęcia obywateli nie odbywały się po godzinach pracy ze względów organizacyjnych – budynek Starostwa był zamykany po godzinach pracy ustalonych w Regulaminie Pracy i jednocześnie zapewnił, że w najbliższym czasie Zarząd Powiatu podejmie uchwałę w sprawie stosownej zmiany Regulaminu organizacyjnego<sup>11</sup>.
2. Na tablicy ogłoszeń znajdującej się w budynku Starostwa, umieszczono informację niezgodną z treścią przepisu § 3 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków i art. 253 § 4 Kpa oraz przepisami wewnętrznymi jednostki<sup>12</sup>, tj. nie zamieszczono informacji wskazującej komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski oraz nie

<sup>8</sup> W korytarzu głównym, na parterze, budynku przy ul. Daszyńskiego 5, 63-000 Środa Wielkopolska.

<sup>9</sup> Dz. U. z 2011 r. nr 14, poz. 67 ze zm.

<sup>10</sup> Wg przepisu § 33 ust. 2 Zarządzenia Wewnętrznego nr 10/2013 Starosty Średzkiego z dnia 17 października 2013 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Pracy Starostwa Powiatowego w Środzie Wielkopolskiej, czas pracy pracowników Starostwa trwa: w poniedziałki od godz. 8.00 do godz. 16.00, od wtorku do piątku od godz. 7.00 do godz. 15.00.

<sup>11</sup> Pismo z dnia 13 września 2018 r., znak OP.1710.2.2018.

<sup>12</sup> Przepisy § 21 ust. 2 pkt 1, 2 i 3 oraz § 41 pkt 4, 5, 6, 7 i 8 Regulaminu organizacyjnego.

zawarto pełnej informacji o dniach i godzinach przyjęć obywateli przez Starostę, Wicestarostę i pozostałych pracowników<sup>13</sup>.

W trakcie kontroli uzupełniono i upubliczniono informację dotyczącą zasad przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków<sup>14</sup>.

3. Zawiadomienie o załatwieniu skargi z dnia 26 lipca 2018 r.<sup>15</sup>, nie zawierało wszystkich elementów wyszczególnionych w art. 238 Kpa, tj. uzasadnienia prawnego oraz pouczenia o treści art. 239 Kpa.

W wyjaśnieniach Starosta Średzki wskazał<sup>16</sup>, że uzasadnienie podane zostało w treści odpowiedzi, a pouczenie o treści art. 239 Kpa w zawiadomieniu nie zostało zawarte omyłkowo.

Nie można uwzględnić przedstawionych argumentów, ponieważ w treści odpowiedzi zawarto jedynie uzasadnienie faktyczne, natomiast pominięto uzasadnienie prawne, które powinno zawierać wyjaśnienie podstawy prawnej załatwienia sprawy, z przytoczeniem treści przepisów prawa mających w danym przypadku zastosowanie.

4. Starostwo, w interaktywnym formularzu „Analizy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli” złożonym Wojewodzie Wielkopolskiemu za rok 2017, wykazało nierzetelne dane, tj. w ww. formularzu nie wpisano skargi anonimowej<sup>17</sup> pozostawionej bez rozpoznania.

Starosta Średzki w wyjaśnieniach podał<sup>18</sup>, że nie wskazano ww. skargi anonimowej, na skutek przekonania, iż skarga anonimowa – nie podlegająca rozpatrzeniu, nie powinna być ujawniana w ww. analizie. Dodatkowo Starosta zadeklarował się do wykazywania skarg anonimowych podczas sporządzania interaktywnego formularza w następnym roku.

Po zakończeniu czynności kontrolnych, 25 września 2018 r.<sup>19</sup>, do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu wpłynęła kserokopia uchwały nr 758/2018 Zarządu Powiatu Średzkiego<sup>20</sup>, w której określono, że Starosta oraz Wicestarosta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków: w poniedziałki w godzinach do 10.00 do 16.00 i po godzinach pracy od 17.00 do 17.15 po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym, a w przypadku, gdy

<sup>13</sup> Protokół oględzin z dnia 11 września 2018 r.

<sup>14</sup> Protokół oględzin z dnia 13 września 2018 r.

<sup>15</sup> Dotyczy skargi z dnia 29 czerwca 2018 r., znak OP.1510.1.2018.

<sup>16</sup> Złożonych 13 września 2018 r., znak OP.1710.2.2018.

<sup>17</sup> Znak OP.1510.2.2017.

<sup>18</sup> Pismo znak: OP.1710.2.2018.

<sup>19</sup> Pismo z dnia 21 września 2018 r., znak OP.1710.2.2018.

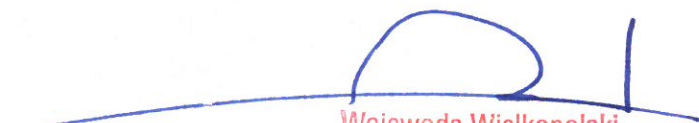
<sup>20</sup> Z dnia 19 września 2018 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Środzie Wielkopolskiej.

w poniedziałek przypada dzień ustawowo wolny od pracy, Starosta i Wicestarosta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w następnym dniu roboczym, w godzinach od 10.00 do 15.00 i po godzinach pracy od 16.00 do 16.15 po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym. Wraz z ww. uchwałą przekazano fotokopię zaktualizowanej informacji o zasadach przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków umieszczonej na tablicy ogłoszeń<sup>21</sup>.

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

1. Sporządzanie zawiadomień o sposobie załatwienia skarg zgodnie z art. 238 Kpa.
2. 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 kontrolnego.



Wojewoda Wielkopolski  
Zbigniew Hoffmann

---

<sup>21</sup> W głównym korytarzu, na parterze budynku Starostwa.