



2015 09. 04

Poznań,

WOJEWODA WIELKOPOLSKI

KN-II.431.36.2015.4

o a

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) zwanej dalej „Kpa”, przeprowadzono w dniu 9 czerwca 2015 r. kontrolę w Gminie Gniezno (organy podlegające kontroli: Prezydent Miasta Gniezna i Rada Miasta Gniezna), ul. Lecha 6, 62-200 Gniezno, w zakresie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 r.

Czynności kontrolne w jednostce kontrolowanej zostały przeprowadzone na podstawie upoważnienia Wojewody Wielkopolskiego nr 377/15 z 27 maja 2015 r., przez Piotra Ślusarskiego – starszego specjalistę w Wydziale Kontroli, Prawnym i Nadzoru.

Jednostka kontrolowana została poinformowana o przedmiotowej kontroli w piśmie Wojewody Wielkopolskiego z 14 maja 2015 r., znak KN-II.431.36.2015.4.

Fakt przeprowadzenia kontroli odnotowano w książce kontroli prowadzonej w jednostce kontrolowanej pod pozycją 7/2015.

Zakres przedmiotowy kontroli obejmował:

- 1) organizację przyjmowania skarg i wniosków, w tym:
 - a) sposób uregulowania problematyki skarg i wniosków w dokumentach wewnętrznych podmiotu kontrolowanego,
 - b) organizację przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w jednostce (informacja, godziny przyjmowania),
 - c) wyznaczenie pracownika (lub komórki organizacyjnej) odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru skarg i wniosków, całości dokumentacji, przestrzegania terminów, sporządzania sprawozdań,
- 2) poprawność prowadzenia rejestru skarg i wniosków,
- 3) sposób załatwiania skarg i wniosków, w tym:
 - a) rzetelność załatwiania skarg i wniosków,
 - b) przekazywanie skarg i wniosków według właściwości innym organom lub instytucjom,

- c) zawiadamianie wnoszących skargi i wnioski o sposobie ich załatwienia,
- 4) zgodność danych zawartych w sprawozdaniu dotyczącym skarg i wniosków złożonym do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu ze stanem faktycznym.

Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r.

W kontrolowanym okresie funkcję Prezydenta Miasta Gniezna pełnili:

- Pan Jacek Kowalski – od 1 stycznia 2014 r. do 7 grudnia 2014 r.

- Pan Tomasz Budasz – od 8 grudnia 2014 r.

Wojewoda Wielkopolski ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, funkcjonowanie Urzędu Miejskiego w Gnieźnie oraz ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień funkcjonowanie Rady Miasta Gniezna w obszarze zakreślonym celami kontroli, na podstawie poniższych ustaleń kontroli:

1. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków.

Szczegółową organizację i zasady funkcjonowania jednostki, w okresie kontrolowanym, określały:

- regulamin organizacyjny wprowadzony Zarządzeniem Nr 0152-13/2009 Prezydenta Miasta Gniezna z dnia 9 kwietnia 2009 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Gnieźnie;
- regulamin organizacyjny wprowadzony Zarządzeniem Nr 120.3.2015 Prezydenta Miasta Gniezna z dnia 2 lutego 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Gnieźnie.

Organizacja przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków uregulowana została w ww. regulaminach. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków przypisano do zadań Referatu Organizacyjno – Prawnego. Pracownikiem odpowiedzialnym za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków był podinspektor w ww. Referacie – Pani Kamila Szymańska. Obowiązki te wpisane zostały do zakresu czynności ww. pracownika.

W trakcie kontroli ustalono, że w Urzędzie Miejskim w Gnieźnie, zgodnie z przepisami art. 253 § 4 Kpa, znajdowała się czytelna informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków. Natomiast nie wywieszono w jednostce informacji o komórce organizacyjnej lub wyznaczonych pracownikach przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski, co było wymagane przepisami § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

Prezydent Miasta przyjmował interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdą I i III środę miesiąca w godz. od 10.00 do 12:00 (Zastępcy Prezydenta przyjmowali we wtorki i czwartki w godz. od 10.00 do 12.00), czyli w godzinach pracy Urzędu, co było niezgodne z przepisami art. 253 § 3 Kpa, który stanowi, że: „dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy”.

2. Poprawność prowadzenia rejestru skarg i wniosków.

W jednostce prowadzono rejestr skarg i wniosków kierowanych do Prezydenta Miasta oraz rejestr skarg i wniosków kierowanych do Rady Miasta. Rejestr Rady Miasta został oznaczony niewłaściwym symbolem klasyfikacyjnym. W kontrolowanym okresie zarejestrowano 6 skarg złożonych do Prezydenta Miasta oraz 6 skarg złożonych do Rady Miasta. Nie zarejestrowano wniosków.

W prowadzonym rejestrze Rady Miasta Gniezna zarejestrowano, a następnie przechowywano w dokumentacji prowadzonych spraw, skargę (sprawa nr **BRM.1511.5.2014**) złożoną na podstawie art. 101 ustawy o samorządzie gminnym, która nie stanowiła skargi w rozumieniu przepisów Działu VIII Kpa.

3. Sposób załatwiania skarg i wniosków.

Kontrolą objęto wszystkie skargi zarejestrowane w 2014 roku. Na podstawie przedłożonej dokumentacji ustalono, że:

- w przypadku uznania skargi za bezzasadną (sprawa nr **OR.1510.3.2014**, **OR.1510.4.2014**, **OR.1510.5.2014**, **BRM.1511.2.2014**, **BRM.1511.3.2014**, **BRM.1511.4.2014**, **BRM.1511.6.2014**) nie pouczone skarżącego o treści art. 239 Kpa, co było wymagane przepisami art. 238 § 1 Kpa;

- skargi dotyczące działalności gminnych jednostek organizacyjnych (sprawa nr **OR.1510.3.2014**, **OR.1510.5.2014**, **OR.1510.6.2014**, **OR.1510.7.2014**) zostały załatwione przez Prezydenta Miasta Gniezna, co było niezgodne z przepisami art. 229 pkt 3 Kpa.
- skargi (sprawa nr **BRM.1511.1.2014**, **BRM.1511.2.2014**, **BRM.1511.3.2014**, **BRM.1511.4.2014**) nie zostały załatwione w ustawowym terminie, o którym mowa w art. 237 Kpa. Ponadto nie zawiadomiono skarżących o przyczynach zwłoki i nowym terminie załatwienia skargi, co było wymagane przepisami art. 36 w zw. z art. 237 § 4 Kpa;
- w przypadku skarg załatwianych bezpośrednio przez organ (Radę Miasta) stosowano błędny symbol klasyfikacyjny: „1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości”;
- sprawę nr **OR-V.1510.2.2014** (skarga przekazana do organu właściwego) oznaczono niewłaściwym symbolem klasyfikacyjnym: „1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio”;
- sprawy (**OR-V.1510**) zostały oznaczone numerami, które nie są tożsame z numeracją wynikającą z prowadzonego rejestru skarg i wniosków;
- na wszystkich pismach wychodzących nie zamieszczono potwierdzenia wysłania pisma, co było niezgodne z § 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 do 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 zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67).

Pozostałe skargi zostały rozpatrzone i załatwione zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

4. Zgodność danych zawartych w sprawozdaniu rocznym.

W toku kontroli ustalono, że dane zawarte w sprawozdaniu dotyczącym przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków za 2014 r. złożonym do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu przez Radę Miasta Gniezna nie były zgodne ze stanem faktycznym. W sprawozdaniu wykazano, że skarga (sprawa nr **BRM.1511.6.2014**) została załatwiona w okresie sprawozdawczym, podczas gdy rozstrzygnięcie nastąpiło w 2015 r.

Sprawozdanie złożone przez Prezydenta Miasta Gniezna było zgodne ze stanem faktycznym.

Stwierdzone w wyniku czynności kontrolnych nieprawidłowości i uchybienia znajdują potwierdzenie w dowodach zebranych podczas kontroli, wymienionych w poniższej tabeli:

Tabela – Wykaz zebranych dowodów:

Dowód Nr	Nazwa dokumentu	Liczba stron
1.	Wybrane strony Regulaminu Organizacyjnego UM w Gnieźnie.	6
2.	Rejestr skarg i wniosków 2014 r. (Rada Miasta)	1
3.	Dokumentacja o znaku sprawy: - OR.1510.2.2014, - OR.1510.3.2014, - OR.1510.4.2014, - OR.1510.5.2014, - OR.1510.6.2014, - OR.1510.7.2014, - BRM.1511.1.2014 - BRM.1511.2.2014, - BRM.1511.3.2014, - BRM.1511.4.2014,	1 2 3 2 5 8 16 43 23 44
4.	Sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków za 2014 r. (Rada Miasta)	2
5.	Pismo kontrolującego z dnia 19 czerwca 2015 r. w sprawie wyjaśnienia przyczyn i okoliczności stwierdzonego stanu faktycznego w zakresie przyjmowania i załatwienia skarg przez Prezydenta Miasta i Radę Miasta w 2014 r.	2
6.	Wyjaśnienia Prezydenta Miasta i Kierownika Biura Rady Miasta dotyczące przyjmowania i załatwienia skarg w 2014 r.	3

Biorąc powyższe pod uwagę:

wnoszę do Prezydenta Miasta o:

1. dostosowanie godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków do wymagań art. 253 § 3 Kpa ;
2. zamieszczenie w siedzibie jednostki informacji o komórce organizacyjnej lub wyznaczonych pracownikach przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski, co jest wymagane przepisami § 3 ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków;

3. załatwianie skarg zgodnie z właściwością wynikającą z art. 229 Kpa;
4. postępowanie zgodnie z art. 238 § 1 Kpa, w zakresie zamieszczania w zawiadomieniach o uznaniu skarg za bezzasadne stosownego pouczenia;
5. postępowanie zgodnie z § 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 do 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 zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67), w zakresie zamieszczania na wysyłanych pismach potwierdzenia ich wysłania;
6. postępowanie zgodnie z Załącznikiem nr 2 do 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 zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67), w zakresie stosowania skargowo – wnioskowych symboli klasyfikacyjnych;
7. numerowanie spraw zgodnie z prowadzonym rejestrem skarg i wniosków.

wnoszę do Rady Miasta o:

1. przestrzeganie art. 237 § 1 Kpa, w zakresie terminowego załatwiania skarg, a w przypadku braku możliwości załatwienia skarg w ustawowym terminie, wyznaczanie nowego terminu załatwienia sprawy o którym mowa w art. 36 Kpa, w związku z art. 237 § 4 Kpa;
2. postępowanie zgodnie z art. 238 § 1 Kpa, w zakresie zamieszczania w zawiadomieniach o uznaniu skarg za bezzasadne stosownego pouczenia;
3. postępowanie zgodnie z § 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 do 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 zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67), w zakresie zamieszczania na wysyłanych pismach potwierdzenia ich wysłania;
4. postępowanie zgodnie z Załącznikiem nr 2 do 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 zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67), w zakresie stosowania skargowo – wnioskowych symboli klasyfikacyjnych;

5. podjęcie działań zapewniających wykazywanie w sprawozdaniu dotyczącym skarg i wniosków składanym do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, danych zgodnych ze stanem faktycznym.

Oczekuję przedstawienia przez Pana Prezydenta i Radę Miasta Gniezna, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego informacji o realizacji powyższych zaleceń.

WOJEWODA WIELKOPOLSKI

Piotr Lorek

2/1