



KN-II.431.40.2015.4

aa

### 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 dniach od 22 czerwca do 3 lipca 2015 r. kontrolę w Mieście Poznań (organy podlegające kontroli: Prezydent Miasta Poznania i Rada Miasta Poznania), pl. Kolegiacki 17, 61-841 Poznań, 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 400/15 z 17 czerwca 2015 r., przez Piotra Ślusarskiego – starszego specjalistę w Wydziale Kontroli, Prawnym i Nadzoru – kierownika zespołu kontrolującego, Panią Annę Turno – Maćkowiak – starszego specjalistę w Wydziale Kontroli, Prawnym i Nadzoru oraz Pana Michała Suchanka – inspektora wojewódzkiego w Wydziale Kontroli, Prawnym i Nadzoru.

Jednostka kontrolowana została poinformowana o przedmiotowej kontroli w piśmie Wojewody Wielkopolskiego z 11 czerwca 2015 r., znak KN-II.431.40.2015.4.

Fakt przeprowadzenia kontroli odnotowano w książce kontroli prowadzonej w jednostce kontrolowanej pod pozycją 9/2015.

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 Poznania pełnili:

- Pan Ryszard Grobelny – od 1 stycznia 2014 r. do 8 grudnia 2014 r.
- Pan Jacek Jaśkowiak – od 9 grudnia 2014 r.

**Wojewoda Wielkopolski ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień, funkcjonowanie Urzędu Miasta Poznania oraz ocenia pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień funkcjonowanie Rady Miasta Poznania 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, określał regulamin organizacyjny wprowadzony Zarządzeniem 22/2013/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 20 sierpnia 2013 r. w *sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Poznania* (zmieniony: Zarządzeniem Nr 31/2014/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 22 września 2014 r., Zarządzeniem Nr 47/2014/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 29 grudnia 2014 r.).

Organizacja przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków uregulowana została w ww. regulaminie oraz w wewnętrznej procedurze wprowadzonej Zarządzeniem Nr 64/2004/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 29 grudnia 2004 r. w *sprawie trybu ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez wydziały oraz miejskie jednostki organizacyjne*. Zapisy § 8 ust. 1 pkt 1 ww. zarządzenia w brzmieniu:

„skargi, wnioski i listy rozpatrują oraz podpisują projekty odpowiedzi: 1) Prezydent – w sprawach zawierających zarzuty pod adresem Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika, w sprawach zawierających zarzuty pod adresem dyrektorów wydziałów lub miejskich jednostek organizacyjnych (...)”. były niezgodne z przepisami art. 229 pkt 3 Kpa, w myśl którego „(...) organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności: (...) wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 – rada gminy”.

Na powyższe Prezydent Miasta Poznania wyjaśnił, że „(...) błędnie zapisano, że Prezydent rozpatruje skargi, zawierające zarzuty pod adresem dyrektorów miejskich jednostek organizacyjnych. Słowa „miejskich jednostek organizacyjnych” miały zostać umieszczone w drugiej części zdania cyt. przepisu: po słowach „w sprawach dotyczących funkcjonowania bezpośrednio nadzorowanych wydziałów” (lub miejskich jednostek organizacyjnych). W praktyce skargi na kierowników miejskich jednostek organizacyjnych przekazywano zgodnie z art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 229 pkt 3 Kpa do Rady Miasta Poznania jako organu właściwego. Obecnie w opracowaniu jest projekt zarządzenia PMP dotyczący ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji, które uwzględnią treść ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach i zawierać inne zmiany wynikające z obowiązujących przepisów i praktyki”.

Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków przypisano do zadań Wydziału Organizacyjnego (Biuro Obsługi Obywatela) Urzędu Miasta Poznania. Pracownikiem odpowiedzialnym za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków był Kierownik Biura Obsługi Obywatela – Pani Hanna Fraciszek. Obowiązki te wpisane zostały do zakresu czynności ww. pracownika.

W trakcie kontroli ustalono, że w Urzędzie Miasta Poznania, zgodnie z przepisami art. 253 § 4 Kpa, znajdowała się czytelna informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków, a także informacja 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).

Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmowali:

- Prezydent Miasta - w każdy pierwszy poniedziałek miesiąca w godz. od 13.00 do 15:00,
- Zastępcy Prezydenta, Skarbnik i Sekretarz - w poniedziałki w godz. od 13.00 do 15.00,

- Dyrektorzy wydziałów i ich zastępcy - w poniedziałki w godz. od 11:00 do 17:00, czyli w godzinach pracy Urzędu (czynny w poniedziałki w godz. od 7.30 do 17.00), czym naruszono 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”.

Na powyższe Prezydent Miasta wyjaśnił, że „w celu dostosowania pracy Urzędu i osób reprezentujących Prezydenta Miasta Poznania (dalej PMP) m.in. w zakresie przyjmowania skarg i wniosków, do potrzeb ludności, ustalono, że w poniedziałek każdego tygodnia Urząd Miasta Poznania jest czynny do godziny 17.00 w odróżnieniu od pozostałych dni tygodnia kiedy jest czynny do godz. 15.30. Zgodnie z treścią zarządzenia (...) dyrektorzy wydziałów Urzędu przyjmują klientów w poniedziałki w godzinach 11.00-17.00. Ponadto Prezydent Miasta Poznania przyjmuje mieszkańców w sprawie skarg i wniosków po godzinach pracy Urzędu Miasta Poznania, na spotkaniach, poza siedzibą Urzędu, na terenie rad osiedli (w pobliżu miejsca zamieszkania obywateli), po godzinach pracy, bez ograniczeń, najczęściej od godz. 17.00. Prezydent przyjmuje wszystkich mieszkańców zainteresowanych rozmową. W roku objętym kontrolą Prezydent przyjął 87 osób zainteresowanych złożeniem skargi wniosku lub interwencji”.

## **2. Poprawność prowadzenia rejestru skarg i wniosków.**

W jednostce prowadzono 29 rejestrów skarg i wniosków kierowanych do Prezydenta Miasta (w tym: centralny rejestr oraz 28 rejestrów w poszczególnych komórkach organizacyjnych) oraz 1 rejestr skarg i wniosków kierowanych do Rady Miasta.

W ramach kontroli zidentyfikowano przypadki, że jedna skarga rejestrowana była kilkakrotnie w różnych komórkach organizacyjnych, co uniemożliwiało bieżące monitorowanie sposobu i terminowości załatwiania skarg i wniosków przez Biuro Obsługi Obywatela.

Prowadzone rejestry zostały oznaczone właściwym symbolem klasyfikacyjnym z jednolitego rzeczowego wykazu akt. W kontrolowanym okresie zarejestrowano 420 spraw złożonych do Prezydenta Miasta oraz 74 sprawy złożone do Rady Miasta.

Rejestry nie były poprawnie wypełniane, co utrudniało kontrolę przebiegu i terminów załatwiania skarg i wniosków (art. 254 Kpa).

### 3. Sposób załatwiania skarg i wniosków.

Badanie zostało przeprowadzone na próbie 121 spraw, dobranych metodą statystyczną określoną w programie kontroli. Wielkość populacji została ustalona na podstawie przedłożonych rejestrów skarg i wniosków. Dobór próby został przeprowadzony w następujących obszarach (grupach):

Tabela 1. Liczebność próby.

Lp.	Organ kontrolowany	Obszar objęty doborem próby	Wielkość populacji	Liczebność próby
1	2	3	4	5
1.	Prezydent Miasta Poznania	skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (1510)	391	77
2.	Prezydent Miasta Poznania	skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości (1511)	29	15
3.	Rada Miasta Poznania	skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (1510)	27	13
4.	Rada Miasta Poznania	skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości (1511)	47	16

Na podstawie określonej liczebności próby w powyższych obszarach wybrano sprawy do badania (dobór losowy z interwałem – załącznik do projektu wystąpienia pokontrolnego):

Tabela 2. Dobór losowy spraw z interwałem.

Lp.	Organ kontrolowany	Obszar objęty doborem próby	Wielkość interwału	Wybrane sprawy do badania
1	2	3	4	5
1.	Prezydent Miasta Poznania	skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (1510)	5	Zał. Nr 1
2.	Prezydent Miasta Poznania	skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości (1511)	2	Zał. Nr 1
3.	Rada Miasta Poznania	skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (1510)	2	Zał. Nr 1
4.	Rada Miasta Poznania	skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości (1511)	3	Zał. Nr 1

Na podstawie przedłożonej dokumentacji skarg i wniosków kierowanych do Prezydenta Miasta Poznania ustalono, że:

- W prowadzonym rejestrze zarejestrowano pisma (sprawa nr **OR-V.1510.1.15.2014**, **OR-V.1510.1.195.2014**, **SO II.1510.1.2.2014**, **KD-III.1510.6.2014**, **SC-I.1511.2.2014/SC-I.1510.2.2.2014**), które nie stanowiły skarg w rozumieniu przepisów Działu VIII Kpa;
- W zawiadomieniach o uznaniu skarg za bezzasadne (sprawa nr **OR-V.1510.1.25.2014**, **OR-V.1.60.2014**, **OR-V.1510.1.65.2015**, **OR-V.1510.1.45.2014**, **OR-V.1510.1.205.2014**, **ZSS-I.1510.1.3.2014**, **UA-IX.1510.3.2014**) nie pouczone skarżących o treści art. 239 Kpa, czym naruszono art. 238 Kpa;

Na powyższe Prezydent Miasta Poznania wyjaśnił, że „(...) *nie* pouczone skarżących o treści art. 239 Kpa, gdyż skarżący wnosili skargi po raz pierwszy, a treść ich wystąpień nie wskazywała na charakter „pieniaczy” (...) Umieszczanie pouczenia wywoływało negatywne reakcje skarżących i często było przyczyną wniesienia kolejnej skargi, w której skarżący wyrażali niezadowolenie z powodu rozstrzygnięcia jak i pouczenia. W tej sytuacji pouczenie umieszczano w informacji o sposobie załatwienia skargi, szczególnie w skargach bezzasadnych i uznanych za „pieniacze”. Ponadto w przypadku spraw: *Or V.1510.1.25.2015*, *Or-V.1510.1.65.2015* (...) *nie* pouczone o treści art. 239 Kpa, gdyż skarg nie oddalono jako bezzasadnych w całości. W wyniku ich rozpatrzenia uznano bezzasadność niektórych zarzutów natomiast inne uznano za uzasadnione. Sprawa *ZSS-I.1510.1.3.2014* – Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych nie poinformował skarżącego o treści artykułu 239 Kpa, ponieważ przekazanie informacji nt. bezzasadności skargi budzi negatywne emocje skarżących i niejednokrotnie jest przyczyną dalszych konfliktów. Jednak mając na uwadze wnioski z przeprowadzonej kontroli, sprawy które wymagają stosowania art. 239 Kpa będą zawierały stosowne pouczenie. Sprawa *UA-IX.1510.3.2014* – Wydział Urbanistyki wyjaśnił, że przyczyną dla której w odpowiedzi na skargę nie zawarto pouczenia (...) było działanie zgodne z zasadami przekonywania obywatela oraz pogłębiania zaufania do organu (art. 8 i 11 Kpa) i przyjęto, iż dopiero w przypadku ponowienia skargi uprzednio uznanej za bezzasadną, w kolejnej odpowiedzi zostanie zawarte pouczenie o treści art. 239 Kpa”.

- W sprawie o nr **OR-V.1510.1.175.2014** nie zawiadomiono skarżącego o sposobie załatwienia skargi (brak rozstrzygnięcia w aktach sprawy);

W odniesieniu do powyższego ustalenia wyjaśniono, że „(...) w aktach brak jest zawiadomienia o sposobie załatwienia sprawy, gdyż zastosowano art. 239 § 1 Kpa. Skarga została wniesiona przez skarżącego, który wielokrotnie wnosił skargi o tej samej treści (w okresie od 2013 r. do 2015 r. – 80 skarg) (...) które uznane zostały za bezzasadne i ich bezzasadność wykazywano w odpowiedzi na skargę. Skarżący nie wskazywał nowych okoliczności w sprawie”.

- Skargi w sprawach nr: **OR-V.1510.1.185.2014**, **OR-V.1510.1.190.2014** nie zostały załatwione w ustawowym terminie, o którym mowa w art. 237 Kpa. Ponadto, nie zawiadomiono skarżącego o przyczynach zwłoki i nowym terminie załatwienia skargi, czym naruszono art. 36 w zw. z art. 237 § 4 Kpa.

Na powyższe Prezydent Miasta Poznania wyjaśnił, że ww. sprawy „(...) nie zostały załatwione w przepisany terminie z uwagi na obieg dokumentów w Urzędzie Miasta Poznania, wiele punktów akceptacji pisma i oczekiwanie na podpis osoby upoważnionej do załatwienia skarg i wniosków, reprezentującej organ. Nie zawiadamiano skarżącego o przyczynach zwłoki, ponieważ zwłoka była niewielka (2 dni i 8 dni), a stan sprawy nie stanowił uzasadnienia do stwierdzenia, że sprawa wymaga dalszego postępowania. Jednocześnie należy wskazać, że głównym powodem występującego problemu z terminowością załatwiania spraw jest ogromna liczba spraw wpływających do Prezydenta Miasta Poznania (...) W roku objętym kontrolą w Biurze Obsługi Obywatela Urzędu Miasta Poznania odnotowano ponad 1600 spraw do załatwienia”.

- Wnioski (sprawy nr **OR-V.1510.2.11.2014**, **OR-V.1510.2.31.2014**, **OR-V.1510.2.36.2014**) nie zostały załatwione w ustawowym terminie, o którym mowa w art. 237 § 1 Kpa w zw. z art. 244 Kpa. Ponadto, nie zawiadomiono wnioskodawców o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie jego załatwienia, czym naruszono art. 245 Kpa [wyjaśnienia jak w sprawach OR-V.1510.1.185.2014, OR-V.1510.1.215.2014];
- Skargę w sprawie nr: **OR-V.1510.1.270.2014** dotyczącą działalności straży miejskiej przekazano do załatwienia Komendantowi Straży Miejskiej, czym naruszono art. 229 Kpa;

W odniesieniu to powyższego ustalenia Prezydent Miasta Poznania wyjaśnił, że ww. skarga „(...) uznana została za skargę dotyczącą nienależytego wykonywania zadań przez Straż Miejską Miasta Poznania w zakresie organizacji funkcjonowania tej jednostki. Na zasadzie art. 231 Kpa została przekazana komendantowi Straży Miejskiej Miasta

*Poznania do załatwienia wg kompetencji. Nie uznano, że skarga dotyczy działania kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej i w konsekwencji nie przekazano jej do Rady Miasta Poznania”.*

Powyższa skarga dotyczyła nienależytego funkcjonowania jednostki organizacyjnej gminy. Za działalność jednostki organizacyjnej odpowiada kierownik tej jednostki, zatem powyższa skarga powinna zostać przekazana zgodnie z właściwością, wynikającą z przepisów art. 229 Kpa, do załatwienia Radzie Miasta Poznania.

- Skarga o sygnaturze **OR-V.1510.1.150.2014** została załatwiona przez Prezydenta Miasta Poznania. Z akt sprawy wynika, że w przedmiocie skargi toczyło się postępowanie administracyjne w Poznańskim Centrum Świadczeń, a zatem skarga powinna zostać przekazana na podstawie art. 234 Kpa do organu, przed którym toczy się postępowanie administracyjne;

Na powyższe Prezydent Miasta Poznania wyjaśnił, że „skarga (...) dotyczyła braku odpowiedzi Prezydenta Miasta Poznania na wniosek skarżącego złożony w 2008 r. dotyczący udzielenia ulgi w spłacie należności Miasta Poznania, przez umorzenie nienależnie pobranego dodatku mieszkaniowego. W wyniku postępowania ustalono, że skarżący był na bieżąco informowany o postępowaniach administracyjnych prowadzonych z jego wniosków, brał czynny udział w prowadzonych postępowaniach korzystając z przysługujących mu uprawnień i zarzut braku odpowiedzi na jego wniosek był nieuzasadniony”.

- Skargi o sygnaturach: **OR-V.1510.1.20.2014, OR-V.1510.1.40.2014, OR-V.1510.1.95.2014, OR-V.1510.1.140.2014, OR-V.1510.1.220.2014**, dotyczące pracowników miejskich jednostek organizacyjnych, Prezydent Miasta Poznania przekazał do załatwienia przełożonym służbowym na podstawie art. 232 § 2 Kpa. W powyższych sprawach Prezydent Miasta nie był organem właściwym w przedmiocie skargi, dlatego sprawy powinny zostać przekazane na podstawie art. 231 Kpa do organów właściwych;
- Skargi dotyczące działalności miejskich jednostek organizacyjnych (sprawy nr **OR-V.1510.1.50.2014, OR-V.1510.1.85.2014, OR-V.1510.1.100.2014, OR-V.1510.1.105.2014, OR-V.1510.1.110.2014, OR-V.1510.1.115.2014, OR-V.1510.1.120.2014, OR-V.1510.1.135.2014, OR-V.1510.1.155.2014, OR-V.1510.1.160.2014, OR-V.1510.1.165.2014, OR-V.1510.1.170.2014, OR-V.1510.1.180.2014, OR-V.1510.1.215.2014, OR-V.1510.1.230.2014, OR-V.1510.1.235.2014, ZSS-I.1510.1.3.2014, ZKB-V.1510.2.1.2014, GKM-**



**IX.1510.1.3.2014** zostały załatwione przez Prezydenta Miasta Poznania, czym naruszono art. 229 pkt 3 Kpa;

- Skargi o sygnaturach: **Or-V.1510.1.70.2014, OR-V.1510.1.90.2014, Or-V.1511.1.2014, Or-V.1511.5.2014, Or-V.1511.15.2014, Or-V.1511.17.2014, Or-V.1511.21.2014, Or-V.1511.23.2014, Or-V.1511.25.2014, Or-V.1511.27.2014, Or-V.1511.130.2014** przekazano do organu właściwego (lub poinformowano o organach właściwych w przedmiocie skargi) po terminie określonym w art. 231 Kpa;

Na powyższe Prezydent Miasta Poznania wyjaśnił, że przekroczenie terminu w ww. sprawach nastąpiło „(...) z powodu ustalonego w UMP obiegu korespondencji i wielu punktów kancelaryjnych, na których zatrzymuje się skarga, co skutkuje znacznym opóźnieniem w dotarciu skargi na stanowisko pracy w Wydziale Organizacyjnym, na którym określa się właściwość podmiotu, który skargę winien rozpatrzyć. Zdarza się, że skarga trafia do referenta sprawy w terminie przekazania wynikającym z ustawy. Ponadto informuję, że nie stwierdza się przekazania skarg w terminie dłuższym niż siedem dni od chwili ustalenia organu właściwego do załatwienia skargi. Jednocześnie należy nadmienić, że głównym powodem występującego problemu z terminowością załatwiania spraw jest ogromna liczba spraw wpływających do organu, w tym różnych spraw skargowych, interwencyjnych, listów itp. rejestrowanych w Wydziale Organizacyjnym. W roku objętym kontrolą w Biurze Obsługi Obywatela odnotowano ponad 1600 spraw do załatwienia”.

- Skargi o sygnaturze **AWK.IV/1511.1.2014** oraz **Or-V.1511.13.2014** przekazane zostały pomiędzy wydziałami Urzędu Miasta (w ramach wewnętrznego obiegu dokumentów), na podstawie art. 231 Kpa pomimo, że nie nastąpiła zmiana organu właściwego do jej załatwienia. Skargi te ujęte zostały w prowadzonym rejestrze oraz sprawozdaniu jako skargi przekazywane według właściwości innym organom;
- Skargi o sygnaturach: **Or-V.1510.1.70.2014, Or-V.1510.1.130.2014, OR-V.1510.1.245.2014, Or-V.1510.1.270.2014, ZSS-I.1510.1.13.2014** przekazane do organów właściwych, zarejestrowano pod niewłaściwym symbolem klasyfikacyjnym z jednolitego rzeczowego wykazu akt „1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio”;
- Skargę o sygnaturze **OR-V.1511.13.2014** załatwioną w ramach właściwości Prezydenta Miasta, zarejestrowano pod niewłaściwym symbolem klasyfikacyjnym z jednolitego rzeczowego wykazu akt „1511 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości”.

Na podstawie przedłożonej dokumentacji skarg i wniosków kierowanych do Rady Miasta Poznania ustalono, że:

- Skargi (w sprawach nr: **RM-VII.1510.6.2014, RM-VII.1510.14.2014, RM-VII.1510.16.2014, RM-VII.1510.18.2014, RM.X.1510.1.2014.K.L, RM-X.1510.5.2014, RM-VII.1511.1.2.2014, RM-VII.1511.1.5.2014, RM.VII.1511.1.8.2014, RM.VII.1510.10.2014, RM.VII.1511.1.14.2014, RM-VII.1511.1.17.2014, RM.VII.1511.1.35.2014, RM-X.1511.1.5.2014, RM-X.1511.1.6.2014, RM-X.1511.1.8.2014**) zostały, w trybie art. 231 Kpa, przekazane do organów właściwych (lub poinformowano skarżącego o organach właściwych w przedmiocie skargi) przez Przewodniczącego Rady Miasta Poznania, bez stosownych uchwał Rady Miasta Poznania; Na powyższe Przewodniczący RM wyjaśnił, że *„stosownie do dyspozycji § 49 Regulaminu Rady Miasta Poznania, stanowiącego załącznik Nr 6 do uchwały Nr LXXX/1202/V/2010 Rady Miasta Poznania z dnia 9 listopada 2010 r. w sprawie Statutu Miasta Poznania, Przewodniczący dokonuje wstępnej kwalifikacji skargi w zakresie ustalenia właściwości Rady w sprawie i niezwłocznie nadaje skardze dalszy bieg. Z uwagi na kolegialny charakter rady gminy jako organu administracji publicznej oczekiwanie nawet do zwołanej w trybie nadzwyczajnym, sesji Rady w wielu przypadkach z góry uniemożliwiałoby rozpoznanie skargi przez organ właściwy w terminie ustawowym. Stąd Przewodniczący Rady Miasta Poznania w ramach wspomnianej wstępnej kwalifikacji skargi dokonuje jej przekazania organowi właściwemu, w trybie wynikającym ze Statutu Miasta Poznania (...) W takich przypadkach zgodnie z zapisami Statutu Miasta Poznania przekazanie skargi następuje w trybie § 49 Regulaminu Rady Miasta. Jednocześnie informuję, że stosownie do § 55 Regulaminu Rady Przewodniczący raz na kwartał przekazuje Radzie informację na temat złożonych skarg do Rady, a przekazanych na podstawie odpowiednich przepisów, do rozpatrzenia przez inny organ właściwy, co zapewnia Radzie Miasta pełną wiedzę o wpływających do organu skargach i wnioskach jak i o organach, jakim przekazano poszczególne skargi”*.

Art. 19 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r., poz. 594 t. j.) stanowi, iż zadaniem przewodniczącego jest wyłącznie organizowanie pracy rady oraz prowadzenie obrad rady. Przewodniczący Rady nie jest uprawniony do podejmowania decyzji o przekazywaniu skarg (lub wskazywaniu organów właściwych) w imieniu Rady Miasta Poznania.

- Skargi (w sprawach nr: **RM-VII.1510.4.2014**, **RM-VII.1510.8.2014**, **RM-X.1510.7.2014**) 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, czym naruszono art. 36 w zw. z art. 237 § 4 Kpa. Natomiast skargi (sprawa nr: **RM-VII.1510.10.2014**, **RM-VII.1510.12.2014**) zostały załatwione po wyznaczonym, w trybie art. 36 Kpa, nowym terminie załatwienia sprawy.

Na powyższe Przewodniczący RM wyjaśnił, że „(...) częściowo fakt ten wynika z kolegialnego charakteru rady gminy jako organu administracji publicznej (...) Sesje Rady Miasta Poznania zwoływane są co do zasady raz w miesiącu, aczkolwiek nie jest wykluczone, że nawet mimo niezwłocznego skierowania skargi na najbliższą zaplanowaną sesję Rada nie zdola zachować ustawowego terminu. Jednocześnie pragnę poinformować, że Biuro Rady Miasta dokłada starań aby skarżący, których skargi nie mogą zostać rozpoznane w terminie kodeksowym, byli informowani o przyczynach zwłoki i nowym terminie rozpatrzenia skargi. Z informacji pozyskanych od Dyrektora Biura wynika, że pracownicy Biura obsługujący Komisje Rady Miasta jak i sami Przewodniczący Komisji Rady są regularnie pouczeni o konieczności stosowania m.in. art. 36 Kpa”.

- W sprawie nr **RM-VII.1510.10.2014** wyznaczono skarżącemu nowy termin załatwienia skargi lecz po upływie miesięcznego terminu na jej załatwienie;
- W przypadku skarg (sprawy nr: **RM-VII.1510.18.2014**, **RM-X.1510.1.2014.KL**) poinformowano skarżących o organach właściwych w przedmiocie skargi po terminie określonym w art. 231 Kpa;
- Skarga w sprawie nr **RM-X.1511.1.6.2014** dotyczyła działalności Dyrektora i pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu. Z akt sprawy wynika, że skargę, w części dotyczącej pracownika, przekazano na podstawie art. 232 Kpa do Dyrektora jednostki, natomiast nie rozpatrzono skargi w części dotyczącej Dyrektora. Dodać należy, że Rada Miasta nie była organem właściwym w przedmiocie skargi (w części dot. pracownika MOPR w Poznaniu), zatem sprawa powinna zostać przekazana na podstawie art. 231 Kpa do organu właściwego;

Na powyższe Przewodniczący RM wyjaśnił, że „analizując treść skargi (...) przyjęto, że stanowi ona skargę na pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznania Filii Stare Miasto i jako takie przekazano jej przelożonemu służbowemu w trybie art. 231 w zw. z art. 232 § 2 Kpa”.

- Skarga w sprawie nr **RM.X.1510.1.2014.KL** dot. zwolnienia lekarza Poznańskiego Ośrodka Specjalistycznych Usług Medycznych oraz złej organizacji pracy placówki. W części dot. zwolnienia lekarza poinformowano skarżącego, na podstawie art. 231 Kpa, o organach właściwych w przedmiocie skargi. Nie zostały natomiast rozpatrzone pozostałe zarzuty dot. działalności placówki, które podlegały załatwieniu przez Radę Miasta;
- Pisma skierowane do wiadomości Rady Miasta (sprawy nr: **RM-VII.1511.38.2014** i **RM-X.1511.1.2.2014**) dotyczące wcześniej prowadzonego postępowania skargowego, zarejestrowano jako kolejne sprawy;
- Skargi (w sprawach nr: **RM-X.1510.1.2014.KL**, **RM-VII.1510.14.2014**, **RM-VII-1510.16.2014**, **RM-VII.1510.6.2014**, **RM-VII.1510.18.2014**, **RM-X.1510.5.2014** przekazane do organów właściwych (lub poinformowano skarżących o organach właściwych), zarejestrowano pod niewłaściwym symbolem klasyfikacyjnym z jednolitego rzeczowego wykazu akt „1510 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio”.

W pozostałych badanych sprawach nie stwierdzono nieprawidłowości i uchybień.

#### **4. Zgodność danych zawartych w sprawozdaniu rocznym dot. załatwiania skarg i wniosków w 2014 r. złożonym do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu.**

Z uwagi na prowadzenie kontroli na próbie wybranych spraw, nie dokonano pełnej weryfikacji zgodności danych zawartych w sprawozdaniu rocznym, dotyczącym sposobu załatwiania skarg i wniosków w 2014 r., ze stanem faktycznym. Nie mniej jednak już na podstawie badanej próby spraw można stwierdzić, że sprawozdanie złożone przez Prezydenta Miasta Poznania nie było zgodne ze stanem faktycznym. Dane do sprawozdania agregowane były ze wszystkich prowadzonych rejestrów w jednostce. Kilkakrotne rejestrowanie jednej skargi w różnych komórkach organizacyjnych przełożyło się na zawyżenie liczby skarg wykazanych w sprawozdaniu.

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.	Statut Miasta Poznania (Uchwała Nr LXXX/1202/V/2010 Rady Miasta Poznania z dnia 9 listopada 2010 r.)	49
2.	Regulamin organizacyjny jednostki (ze zmianami)	80
3.	Rejestry skarg i wniosków.	76
4.	Zarządzenie Nr 64/2004/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 29 grudnia 2004 r. w sprawie trybu ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez wydziały oraz miejskie jednostki organizacyjne.	22
5.	Dokumentacja o znaku sprawy (Prezydent Miasta): OR-V.1510.1.15.2014, OR-V.1510.1.195.2014, SO II.1510.1.2.2014, KD-III.1510.6.2014, SC-I.1511.2.2014/SC-I.1510.2.2.2014), OR-V.1510.1.25.2014, OR-V.1510.1.50.2014, OR-V.1.60.2014, OR-V.1510.1.65.2014, OR-V.1510.1.110.2014, OR-V.1510.1.115.2014, OR-V.1510.1.120.2014, OR-V.1510.1.45.2014, OR-V.1510.1.150.2014, OR-V.1510.1.155.2014, OR-V.1.160.2014, OR-V.1.165.2014, OR-V.1510.1.170.2014, OR-V.1510.1.180.2014, OR-V.1510.1.205.2014, OR-V.1510.215.2014, ZSS-I.1510.1.3.2014, UA-IX.1510.3.2014), OR-V.1510.1.175.2014 OR-V.1510.1.230.2014 OR-V.1510.1.170.2014, OR-V.1510.1.185.2014, OR-V.1510.1.190.2014, OR-V.1510.2.11.2014, OR-V.1510.2.31.2014, OR-V.1510.2.36.2014, OR-V.1510.1.270.2014, OR-V.1510.1.150.2014, OR-V.1510.1.20.2014, OR-V.1510.1.40.2014, OR-V.1510.1.95.2014, OR-V.1510.1.140.2014, OR-V.1510.1.220.2014, OR-V.1510.1.50.2014, OR-V.1510.1.85.2014, OR-V.1510.1.100.2014, OR-V.1510.1.105.2014, OR-V.1510.1.110.2014, OR-V.1510.1.115.2014, OR-V.1510.1.120.2014, OR-V.1510.1.135.2014, OR-V.1.1510.150.2014, OR-V.1510.1.155.2014, OR-V.1510.1.160.2014, OR-V.1510.1.165.2014, OR-V.1510.1.170.2014, OR-V.1510.1.180.2014, OR-V.1510.1.215.2014, OR-V.1510.1.230.2014, OR-V.1510.1.235.2014, ZSS-I.1510.1.3.2014, ZKB-V.1510.2.1.2014, GKM-IX.1510.1.3.2014, OR-V.1510.1.70.2014, OR-V.1510.1.90.2014, Or-V.1511.1.2014, Or-V.1511.5.2014, Or-V.1511.15.2014, Or-V.1511.17.2014, Or-V.1511.21.2014, Or-V.1511.23.2014, Or-V.1511.25.2014, Or-V.1511.27.2014, Or-V.1511.130.2014, AWK.IV/1511.1.2014 Or-V.1511.13.2014, Or-V.1510.1.70.2014, Or-V.1510.1.130.2014, Or-V.1510.1.245.2014, Or-V.1510.1.270.2014, ZSS-I.1510.1.13.2014 OR-V.1511.13.2014	437
6.	Dokumentacja o znaku sprawy (Rada Miasta): RM-VII.1510.6.2014, RM-VII.1510.14.2014, RM-VII.1510.16.2014, RM-VII.1510.18.2014, RM-X.1510.1.2014.K.L, RM-X.1510.5.2014 RM-VII.1511.1.2.2014, RM-VII.1511.1.5.2014, RM.VII.1511.1.8.2014, RM.VII.1510.10.2014, RM.VII.1511.1.14.2014, RM-VII.1511.1.17.2014, RM.VII.1511.1.35.2014, RM-X.1511.1.5.2014, RM-X.1511.1.6.2014, RM-X.1511.1.8.2014, RM-VII.1510.4.2014, RM-VII.1510.8.2014, RM-X.1510.7.2014, RM-VII.1510.10.2014, RM-VII.1510.12.2014, RM-VII.1510.10.2014, RM-VII.1510.18.2014, RM-X.1511.1.6.2014, RM-X.1510.1.2014.KL, RM-X.1511.1.6.2014, RM-VII.1511.38.2014 i RM-X.1511.1.2.2014, RM-X.1510.1.2014.KL, RM-VII.1510.14.2014, RM-VII-1510.16.2014, RM-VII.1510.6.2014, RM-VII.1510.18.2014, RM-X.1510.5.2014	279
7.	Sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Poznania w 2014 r.	2
8.	Pismo zespołu kontrolującego z dnia 29 czerwca 2015 r. w sprawie złożenia wyjaśnień przez Prezydenta Miasta Poznania.	2
9.	Wyjaśnienia Prezydenta Miasta Poznania z dnia 3 lipca 2015 r. dot. dot. przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 r.	2
10.	Pismo zespołu kontrolującego z dnia 22 lipca 2015 r. w sprawie złożenia	

	wyjaśnień przez Prezydenta Miasta Poznania.	2
11.	Wyjaśnienia Prezydenta Miasta Poznania z dnia 19 sierpnia 2015 r. dot. dot. przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 r.	7
12.	Pismo zespołu kontrolującego z dnia 22 lipca 2015 r. w sprawie złożenia wyjaśnień przez Radę Miasta Poznania.	2
13.	Wyjaśnienia Przewodniczącego Rady Miasta Poznania z dnia 4 sierpnia 2015 r. dot. przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 r.	5

**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. dostosowanie zapisów Zarządzenia Nr 64/2004/K Prezydenta Miasta Poznania z dnia 29 grudnia 2004 r. *w sprawie trybu ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez wydziały oraz miejskie jednostki organizacyjne* do wymagań Kpa;
3. przestrzeganie art. 237 § 1 Kpa, w zakresie terminowego załatwiania skarg; w przypadku braku możliwości załatwienia skarg w ustawowym terminie, postępowanie zgodnie z art. 36 Kpa w związku z art. 237 § 4 Kpa;
4. przestrzeganie art. 237 § 1 Kpa w zw. z art. 244 Kpa, w zakresie terminowego załatwiania wniosków; w przypadku braku możliwości załatwienia wniosku w ustawowym terminie, podjęcie działań określonych w art. 245 Kpa;
5. przestrzeganie art. 229 Kpa w zakresie właściwości organów przy załatwianiu oraz przekazywaniu skarg i wniosków;
6. wzmocnienie nadzoru nad terminowością i określaniem podstawy prawnej/trybu przekazywania skarg organom właściwym (art. 231, 232 i 234 Kpa);
7. postępowanie zgodnie z art. 238 § 1 Kpa, w zakresie zamieszczania w zawiadomieniach o uznaniu skarg za bezzasadne stosownego pouczenia;
8. 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;
9. prowadzenie rejestru skarg i wniosków, w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków (art. 254 Kpa);

10. ewidencjonowanie w rejestrach skarg i wniosków wyłącznie pism zawierających znamiona określone w art. 227 i 241 Kpa;
11. podjęcie działań zapewniających wykazywanie w sprawozdaniu dotyczącym skarg i wniosków składanym do Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, danych zgodnych ze stanem faktycznym.

**wnoszę do Rady Miasta o:**

1. podejmowanie uchwał w przedmiocie przekazania skarg organom właściwym do ich załatwienia lub wskazywania skarżącym organów właściwych na podstawie art. 231 Kpa;
2. przestrzeganie art. 237 § 1 Kpa, w zakresie terminowego załatwienia skarg; w przypadku braku możliwości załatwienia skarg w ustawowym terminie, postępowanie zgodnie z art. 36 Kpa, w związku z art. 237 § 4 Kpa;
3. przestrzeganie art. 231 Kpa, w zakresie terminowego przekazywania skarg organom właściwym do ich załatwienia lub wskazywania skarżącym organów właściwych w przedmiocie skargi;
4. podjęcie działań zmierzających do eliminacji ryzyka nierozpatrzenia skargi w części należącej do właściwości Rady Miasta (rzetelne analizowanie i rozpatrywanie zarzutów podnoszonych w skargach);
5. rejestrowanie skarg i wniosków, w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków (art. 254 Kpa);
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;

Oczekuję przedstawienia przez Pana Prezydenta i Radę Miasta Poznania, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego informacji o realizacji powyższych zaleceń.

  
**Wojewoda Wielkopolski**  
**Zbigniew Hoffmann**

Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, Tel. 618-515-566, fax 618-541-150  
[www.poznan.uw.gov.pl](http://www.poznan.uw.gov.pl), e-mail: [wojewoda@poznan.uw.gov.pl](mailto:wojewoda@poznan.uw.gov.pl)  
[www.obywatel.gov.pl](http://www.obywatel.gov.pl), infolinia tel. 222 500 117