



WOJEWODA OPOLSKI

Opole, 8 kwietnia 2025 r.

PN.I.431.7.2025.EK

**Pani
Aneta Rabczewska
Opolski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
ul. Mickiewicza 1
45-367 Opole**

SPRAWOZDANIE Z KONTROLI

I. Dane identyfikacyjne kontroli

1. Nazwa i adres jednostki kontrolowanej: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu¹, ul. Mickiewicza 1, 45-367 Opole.

2. Podstawa prawna podjęcia kontroli: art. 28 ust. 1 pkt 1, art. 51 pkt 2 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 428) oraz art. 6 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 224).

3. Zakres kontroli:

a) Przedmiot kontroli: Organizacja procesów zarządzania zasobami ludzkimi.

b) Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2024 r. do 28 lutego 2025 r.
z uwzględnieniem okresu wcześniejszego i późniejszego, w którym miały miejsce działania lub zaniechania związane z tematem kontroli.

4. Rodzaj kontroli: problemowa

5. Tryb kontroli: uproszczony

6. Termin kontroli: 11.03.2025 r.

7. Skład zespołu kontrolnego:

¹ Dalej: WIIH w Opolu

- a) Estera Kołodziej – Starszy Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Kierownik zespołu kontrolnego;
- b) Danuta Rajkowska – Starszy Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Członek zespołu kontrolnego.

8. Kierownik jednostki kontrolowanej: Aneta Rabczewska – Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej². Na stanowisko OWIIH została powołana z dniem 1 lipca 2024 r. Wcześniej, w okresie od 31 marca 2018 r. do 28 czerwca 2024 r. stanowisko to zajmował Pan Paweł Nakonieczny.

[Dowód: akta kontroli, str. 4-6]

9. Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w jednostce kontrolowanej, pod poz. nr 1/2025.

II. Ocena działalności jednostki kontrolowanej i opis ustalonego stanu faktycznego.

Prawidłowość organizacji procesów zarządzania zasobami ludzkimi w WIIH w Opolu, oceniono **pozytywnie z uchybieniami**.

Stwierdzone w trakcie kontroli uchybienia miały charakter wyłącznie formalny i nie miały zasadniczego wpływu na kontrolowaną działalność.

Ustalenia kontroli:

WIIH w Opolu jest jednostką budżetową wchodzącą w skład administracji zespolonej w województwie, działającą na podstawie Statutu nadanego zarządzeniem Wojewody Opolskiego³. W okresie kontroli organizację WIIH w Opolu określał Regulamin Organizacyjny WIIH w Opolu⁴ ustalony przez OWIIH i zatwierdzony przez Wojewodę Opolskiego.

[Dowód: akta kontroli, str. 7-25]

Zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego, pracą wojewódzkiego inspektoratu kieruje wojewódzki inspektor przy pomocy zastępcy wojewódzkiego inspektora oraz naczelników wydziałów i głównego księgowego.

² Dalej: OWIIH

³ Zarządzenie Nr 96/17 Wojewody Opolskiego z dnia 29.08.2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie nadania Statutu WIIH w Opolu

⁴ Zarządzenie Nr 2/2024 OWIIH z dnia 12.06.2024 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego WIIH w Opolu, Dalej: Regulamin Organizacyjny

Stosownie do treści art. 25 ust. 9 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (t.j. Dz.U. z 2024 poz. 409)⁵, zadania przewidziane w ustawie dla dyrektora generalnego urzędu w urzędach, w których nie tworzy się stanowiska dyrektora generalnego urzędu, wykonują kierownicy tych urzędów, w tym przypadku OWIIH.

Dyrektor generalny urzędu, na podstawie art. 25 ust. 4 pkt 1 lit. a) i pkt 2 lit. a) ustawy o służbie cywilnej, zapewnia funkcjonowanie i ciągłość pracy urzędu, warunki jego działania, a także organizację pracy, m.in. poprzez sprawowanie bezpośredniego nadzoru nad komórkami organizacyjnymi urzędu w zakresie prawidłowego wykonywania przez nie zadań określonych przez kierownika urzędu, z wyjątkiem komórek bezpośrednio nadzorowanych przez niego na podstawie ustaw, a także dokonuje czynności z zakresu prawa pracy wobec osób zatrudnionych w urzędzie oraz realizuje politykę personalną, m.in. poprzez przygotowywanie programu zarządzania zasobami ludzkimi w urzędzie.

Zgodnie z § 11 ust. 3 pkt 3, 5 i 10 Regulaminu Organizacyjnego WIIH w Opolu, do zakresu działania Wydziału Budżetowo – Administracyjnego należy m.in. prowadzenie spraw pracowniczych, opracowywanie analiz okresowych i sprawozdań z działalności budżetowo – organizacyjnej oraz przygotowywanie materiałów i wniosków w sprawach osobowych pracowników.

Stosownie do treści § 3 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego, pracą wydziałów kierują naczelnicy wydziałów, z wyjątkiem Wydziału Budżetowo – Administracyjnego, którym kieruje Główny Księgowy.

Do zadań naczelnika wydziału (Głównego Księgowego - w przypadku Wydziału Budżetowo – Administracyjnego), wedle § 7 ust. 2 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego, należy m.in. wykonywanie zadań wynikających z przepisów ustawy o służbie cywilnej i przepisów wykonawczych.

[Dowód: akta kontroli, str. 11-25]

Realizację zadań dotyczących spraw kadrowych oraz wynikających z przepisów ustawy o służbie cywilnej powierzono pracownikowi zatrudnionemu w Wydziale Budżetowo – Administracyjnym, który zajmuje stanowisko głównego specjalisty i podlega służbowo Głównemu Księgowemu. Nadzór nad całokształtem prac administracyjno-gospodarczych pełni Główny Księgowy.

⁵ Dalej: ustawa o służbie cywilnej

[Dowód: akta kontroli, str. 26-28, 37-38]

Zgodnie z art. 25 ust. 4 pkt 2 lit. a ustawy o służbie cywilnej, dyrektor generalny urzędu przygotowuje program zarządzania zasobami ludzkimi w urzędzie.

Zgodnie ze Standardami zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej⁶, w urzędach, które zatrudniają 50 członków korpusu służby cywilnej i mniej, dostosowują program zarządzania zasobami ludzkimi do własnych potrzeb i możliwości. Program zarządzania zasobami ludzkimi urzędy aktualizują co najmniej raz na 3 lata.

W WIIH w Opolu jest obecnie zatrudnionych 39 pracowników⁷.

[Dowód: akta kontroli, str. 42]

Program Zarządzania Zasobami Ludzkimi⁸ został przyjęty zarządzeniem nr 12/2023 OWIIH w Opolu z dnia 30 czerwca 2023 r. w sprawie wprowadzenia Programu Zarządzania Zasobami Ludzkimi w WIIH w Opolu na lata 2023-2026.

[Dowód: akta kontroli, str. 58-67]

Powyższy PZZL WIIH w Opolu zawiera najważniejsze wytyczne określone Standardami zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, tj. zapisy dotyczące: diagnozy zarządzania zasobami ludzkimi, priorytetów w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, obszarów zarządzania zasobami ludzkimi, celów rocznych i harmonogramu działań na co najmniej 3 lata oraz monitoringu i ewaluacji działań.

W PZZL WIIH w Opolu nie opisano szczegółowo diagnozy zarządzania zasobami ludzkimi, tzn. nie przedstawiono wyników (słabych stron) przeprowadzonej ankiety samooceny kontroli zarządczej, na którą się powołano oraz nie wskazano planowanych rozwiązań.

Zgodnie z treścią pkt 5 PZZL WIIH w Opolu, monitorowanie stosowania procedur przez osoby kierujące pracownikami oraz pozostałe osoby jest zadaniem kierownika jednostki. Aktualizacja programu odbywa się w oparciu o analizę efektywności wdrożonych procedur i rozwiązań regulujących zarządzanie zasobami ludzkimi oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

⁶ zawartymi w zarządzeniu nr 6 Szefa Służby Cywilnej z dnia 12 marca 2020 r. w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej zmienionym zarządzeniem nr 7 Szefa Służby Cywilnej z dnia 16 grudnia 2020 r. w służbie cywilnej

⁷ zgodnie z odpowiedzią OWIIH, wg stanu na dzień 26.02.2025 r.

⁸ Dalej: PZZL

Obowiązujący PZZL został przyjęty na okres 2023-2026, a więc jego aktualizacja powinna zostać przeprowadzona w 2026 r.

Kontrolującym przedstawiono sporządzone z dnia 28 lutego 2025 r. sprawozdanie z realizacji PZZL za 2024 r., z którego wynika, że zostały zrealizowane dwa cele szczegółowe, założone do realizacji w 2023 r. (usprawnienie komunikacji w jednostce, przestrzeganie przez pracowników WIIH w Opolu zasad etyki i uczciwości). Nie znaleziono natomiast zapisów dotyczących zrealizowania celu określonego jako uzyskanie spójności w procedurach zarządzania (działanie: bieżące monitorowanie wyników weryfikacji kompetencji kierowniczych w celu badania potrzeb szkoleniowych Inspektoratu).

[Dowód: akta kontroli, str. 68-71]

Zgodnie z treścią ww. sprawozdania, w 2024 r. w WIIH w Opolu wprowadzono zmiany do procedury naboru na stanowiska w służbie cywilnej, zasady organizowania i przeprowadzania służby przygotowawczej, Wewnętrzny Regulamin Antymobbingowy oraz wyznaczono Koordynatora do spraw dostępności.

Na podstawie Standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, dyrektor generalny urzędu określa w urzędzie procedurę antymobbingową i przeprowadzają jej cykliczny przegląd, co ma celu ograniczyć ryzyko wystąpienia w środowisku pracy mobbingu czy dyskryminacji.

Zarządzeniem Nr 7/2024 z dnia 31 grudnia 2024 r. OWIIH wprowadził Wewnętrzny Regulamin Antymobbingowy w WIIH w Opolu.

[Dowód: akta kontroli, str. 72-83]

W zakresie dokonywania przeglądu ww. Wewnętrznego Regulaminu Antymobbingowego w WIIH w Opolu, OWIIH wyjaśnił, cyt. „Procedura antymobbingowa została określona i jest aktualizowana zgodnie z przepisami prawa. Regulamin Antymobbingowy z 2021 r. został zmieniony Zarządzeniem nr 7/2024 OWIIH z dnia 31.12.2024. W poprzednich latach nie widziano konieczności dokonywania zmian w zakresie procedur antymobbingowych i innych działań w zakresie mobbingu”.

[Dowód: akta kontroli, str. 44]

W aktualnym Wewnętrznym Regulaminie Antymobbingowym brak zapisów dotyczących częstotliwości przeprowadzania cyklicznych przeglądów.

Zgodnie z § 13 Wewnętrznego Regulaminu Antymobbingowego, każdy pracownik oraz inna osoba przyjmowana do pracy lub zatrudniana są obowiązani zapoznać się z przedmiotowym Wewnętrznym Regulaminem Antymobbingowym. Zapoznanie jest potwierdzane podpisem przez pracownika lub zatrudnianego. Odpowiedzialna za zapoznanie pracowników i osób zatrudnionych z Wewnętrznym Regulaminem Antymobbingowym jest komórka do spraw kadrowych.

OWIIH udostępnił kontrolującemu, w tabelarycznym zestawieniu, listę pracowników WIIH w Opolu zapoznanych z Wewnętrznym Regulaminem Antymobbingowym, którzy potwierdzili zaznajomienie się z ww. dokumentem własnoręcznym podpisem oraz datą jego złożenia.

[Dowód: akta kontroli, str. 84-85]

W okresie objętym kontrolą nie były prowadzone postępowania antymobbingowe, nie wpłynęły również skargi od pracowników w sprawie mobbingu.

OWIIH zapewnił, iż na bieżąco realizowane są działania określone w § 3 ust. 5 Wewnętrznego Regulaminu Antymobbingowego, tzn.: przeciwdziałanie mobbingowi realizowane jest m.in. poprzez promowanie pożądanych postaw i zachowań w relacjach między pracownikami, działania zapobiegawcze w zakresie upowszechniania wiedzy na temat zjawiska mobbingu, metod jego zapobiegania oraz konsekwencji w razie wystąpienia, stosowanie obiektywnych kryteriów oceny efektów pracy i otwartej komunikacji z pracownikami, a także poszanowania godności osobistej każdego z pracowników”.

[Dowód: akta kontroli, str. 52, 75]

W WIIH w Opolu, osoby kierujące pracownikami odpowiadają za zarządzanie podległym zespołem. Zgodnie z zapewnieniem OWIIH, cyt.: „Szczegółowe ich obowiązki w tym zakresie określa Regulamin Organizacyjny oraz zakresy czynności. Realizując powyższe obowiązki naczelnicy i główny księgowy na naradach z kierownikiem jednostki omawiają kluczowe sprawy i wspólnie podejmują działania zmierzające do jak najlepszego zarządzania zasobami ludzkimi m.in. poprzez wdrażanie rozwiązań wewnętrznych dotyczących usprawnień w pracy. W ramach spotkań wydziałowych omawiane są zasady pracy, realizacji obowiązków przez

pracowników. Spotkania takie budują właściwą atmosferę w pracy i przyczyniają się do poczucia przynależności do grupy i zrozumienia oraz dają gwarancję i możliwość przedstawienia przez pracowników własnych pomysłów. Naczelnicy brali również udział w szkoleniach z efektywnego zarządzania zespołem w celu podniesienia kwalifikacji, aby jak najlepiej realizować swoje obowiązki”.

[Dowód: akta kontroli, str. 44-45]

W toku kontroli, kontrolującym przedstawiono zaświadczenia 4 osób zajmujących stanowiska kierownicze, które w grudniu 2024 r. ukończyły kurs e-learningowy pn. „Efektywne zarządzanie zespołem”.

[Dowód: akta kontroli, str. 86-89]

W WIIH w Opolu nie utworzono funkcji doradcy do spraw etyki, natomiast opracowano i upowszechniono odpowiednią procedurę w tym zakresie, tj. zarządzenie nr 10/2023 OWIIH z dnia 30 czerwca 2023 r. w sprawie przestrzegania zasad służby cywilnej oraz zasad etyki korpusu służby cywilnej.

[Dowód: akta kontroli, str. 45, 90-93]

Zgodnie z wyjaśnieniami OWIIH, cyt. „Z uwagi na niewielką liczbę osób zatrudnionych stosowana jest „polityka otwartych drzwi” tzn. OWIIH udziela bezpośredniego i bieżącego wsparcia pracownikom urzędu. W zakresie zasad etyki korpusu służby cywilnej pracownicy korpusu przy wykonywaniu swoich zadań zobowiązani są kierować się zasadami służby cywilnej wynikającymi z przepisów prawa tj. zarządzenie nr 70 Prezesa Rady Ministrów z dnia 6 października 2011 r. w sprawie wytycznych w zakresie przestrzegania zasad służby cywilnej oraz w sprawie zasad etyki korpusu służby cywilnej⁹. W grudniu 2024 roku w/w zarządzenie zostało ponownie udostępnione pracownikom z poleceniem zapoznania się i stosowania. W roku 2024 pracownicy brali udział w różnych szkoleniach z etyki: Etyka w pracy urzędnika, etyka dla osób niezajmujących wyższych stanowisk w s.c. oraz przeciwdziałanie korupcji. Dla wszystkich nowozatrudnionych pracowników są organizowane szkolenia z zasad etyki, co jest potwierdzane certyfikatem. W grudniu 2024 roku przeprowadzona została anonimowa ankieta samooceny uczciwości w celu identyfikowania obszarów do poprawy w zakresie wzmocnienia kultury uczciwości, dopasowania działań do obszarów wymagających wzmocnienia oraz

⁹ t.j. M.P. z 2011 r. Nr 93, poz. 953; Dalej: zarządzenie nr 70 w sprawie etyki

dostarczenia informacji, co do kierunków działań w zakresie budowania kultury uczciwości w WIIH. W WIIH w Opolu obowiązuje również zarządzenie nr 11/2023 Opolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z dnia 30 czerwca 2023 r. w sprawie przeciwdziałania zdarzeniom o charakterze korupcyjnym”.

[Dowód: akta kontroli, str. 45-46]

Z przedstawionego kontrolującym wykazu szkoleń za 2024 rok oraz szkoleń już przeprowadzonych w 2025 r. wynika, iż w 2024 r.: e-learningowy kurs „Etyka dla osób podejmujących po raz pierwszy pracę w służbie cywilnej” ukończyły 3 osoby, e-learningowy kurs „Etyka dla osób niezajmujących wyższych stanowisk w służbie cywilnej” ukończyło 29 osób, szkolenie „Etyka w pracy urzędnika” – ukończyło 22 osoby, e-learningowy kurs „Przeciwdziałanie korupcji” – ukończyło 26 osób, a w 2025 roku ww. kurs ukończyła 1 osoba.

Na polecenie kontrolujących OWIIH udostępnił 3 zaświadczenia o ukończeniu e-learningowego kursu „Etyka – szkolenie dla osób podejmujących po raz pierwszy pracę w służbie cywilnej”.

[Dowód: akta kontroli, str. 98-106]

W skontrolowanym zarządzeniu nr 11/2023 OWIIH z dnia 30 czerwca 2023 r. w sprawie przeciwdziałania zdarzeniom o charakterze korupcyjnym, sformułowano (§ 9 przedmiotowego zarządzenia) w szczególności zapisy dotyczące zachowania się inspektorów w trakcie kontroli, wyszczególniając czego nie powinni robić, tj. m.in. przyjmować poczęstunków, wszelkiego rodzaju dóbr w tym m.in. zaproszeń (na wyjazdy turystyczne, do lokali gastronomicznych, kart rabatowych, itp.), korzystać z zakupu towarów lub usług świadczonych przez kontrolowanego lub jego pracowników, przyjmować oferty pracy lub współpracy, a także korzystać z przysługi podwiezienia do wskazanego miejsca.

[Dowód: akta kontroli, str. 94-97]

W grudniu 2024 r. została przeprowadzona wśród pracowników WIIH w Opolu anonimowa ankieta samooceny poziomu kultury uczciwości w WIIH w Opolu. Wypełnionych zostało 31 ankiet. Poniżej przedstawiono kilka wybranych pytań z ankiety oraz ich wyniki:

- 1) sprawiedliwe traktowanie (relacje: pracownicy – pracodawca i kadra zarządzająca):

pozytywnie - 48%, negatywnie - 23%, brak zdania - 29%

- 2) przestrzeganie zasad organizacji (godziny pracy, nadmierne wykorzystywanie udogodnień organizacyjnych, dostępu do informacji, itp. nadużycia):

pozytywnie - 82%, negatywnie - 6%, brak zdania - 12%

- 3) stosunek do pracy (sposób zachowania współpracowników, odpowiedzialność za wyniki pracy, uczciwość w zakresie rezultatów pracy, etyczne zachowania):

pozytywnie - 37%, negatywnie - 26%, brak zdania - 37%

- 4) kierownictwo z zasadami - przykład z góry (ponoszenie konsekwencji przez pracowników nie przestrzegających zasad, przestrzeganie standardów etycznych przez przełożonych, reakcje na naruszenia uczciwości):

pozytywnie - 44%, negatywnie - 13%, brak zdania - 43%

- 5) zachowanie świadome moralnie (czy współpracownicy zdają sobie sprawę z konsekwencji swoich działań, ostrożność w działaniu i świadomość konsekwencji, odpowiedzialność za dobro organizacji):

pozytywnie - 48%, negatywnie - 15%, brak zdania - 37%

- 6) wartości i normy (rozumienie przez pracowników zasad służby cywilnej oraz zasad etyki korpusu służby cywilnej):

pozytywnie - 69%, negatywnie - 8%, brak zdania - 23%

- 7) polityka organizacyjna dotycząca uczciwości (wsparcie kierownictwa, uczciwość przy przyznawaniu nagród i dokonywaniu ocen okresowych):

pozytywnie 46%, negatywnie – 22%, brak zdania – 32%

- 8) etyczne zachowanie i uczciwość wśród współpracowników (etyczne zachowanie):

pozytywnie - 44%, negatywnie - 12%, brak zdania - 44%

- 9) uczciwość ogółem (etyczne zachowanie):

pozytywnie - 35%, negatywnie - 10%, brak zdania - 44%

[Dowód: akta kontroli, str. 107]

Jak wynika z powyższego, poziom etyki wśród pracowników i kierownictwa w WIIH w Opolu wymaga wzmocnienia, natomiast kierownictwo podejmuje działania w celu jego poprawy. W dniu 27 stycznia 2025 r. zostało zorganizowane zebranie załogi, na którym zostały omówione przez OWIIH wyniki ww. anonimowej ankiety samooceny poziomu kultury uczciwości w WIIH w Opolu wraz ze wskazaniem możliwych przyczyn negatywnych odpowiedzi. Na przedmiotowym spotkaniu został również wyłoniony, na 4-letnią kadencję, nowy przedstawiciel pracowników do

reprezentowania ich interesów w zakresie spraw związanych z Zakładowym Funduszem Świadczeń Socjalnych, bezpieczeństwem i higieną pracy oraz innych działań wynikających z przepisów Kodeksu Pracy¹⁰.

[Dowód: akta kontroli, str. 107-142]

Ponadto, zasady etyki w służbie cywilnej, oprócz szkoleń i obowiązkowego zapoznania się z treścią zarządzenia nr 70 w sprawie etyki, zgodnie z wyjaśnieniem OWIIH, są propagowane poprzez: zamieszczanie w widocznym miejscu w urzędzie plakatów i ulotek, rozpowszechnianie wśród pracowników kalendarzy dostępnych na stronie <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/kalendarze>, wyjaśnianie znaczenia zasad oraz ich stosowania w konkretnych sytuacjach, a także udostępnienia zaleceń Szefa Służby Cywilnej w zakresie aktywności członków korpusu służby cywilnej w Internecie.

[Dowód: akta kontroli, str. 52-53]

Stosownie do Standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, zalecane jest określenie i upowszechnienie w urzędzie zasad realizacji i obiegu dokumentów procesów kadrowych.

Zgodnie z wyjaśnieniem OWIIH, cyt. „Wprowadzono wzory wniosków i dokumentów. Instrukcje obiegu wniosków i dokumentów są przekazywane pracownikom w formie ustnej z zachowaniem zasad ogólnie przyjętych w urzędzie”.

[Dowód: akta kontroli, str. 46-47]

Na polecenie kontrolującym udostępniono 3 druki spośród opracowanych dokumentów.: oświadczenie o zachowaniu poufności i zapoznaniu się z przepisami, oświadczenie o ponoszeniu odpowiedzialności za powierzone mienie oraz oświadczenie o zapoznaniu się z informacją dotyczącą monitorowania.

[Dowód: akta kontroli, str. 143-145]

Z powyższych wyjaśnień OWIIH wynika, iż w WIIH w Opolu nie spełniono zalecanego standardu dotyczącego określenia i upowszechnienia w urzędzie zasad realizacji i obiegu dokumentów procesów kadrowych.

¹⁰ ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 2025 r., poz. 277 ze zm.)

W WIIH w Opolu nie opracowano również poradnika na temat procesów kadrowych dla osób kierujących pracownikami, nie jest również monitorowana jakość obsługi pracowników i kandydatów do pracy

[Dowód: akta kontroli, str. 47-48]

Procesy kadrowe są wspomagane przy wykorzystaniu rozwiązań sytemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami (EZD), programu Progman Kadry, kalendarza Outlook oraz arkusza kalkulacyjnego Excel. Te same rozwiązania informatyczne są stosowane w celu pomocy w organizowaniu pracy i zarządzaniu czasem.

[Dowód: akta kontroli, str. 47-48, 55]

W kwestii zalecanego standardu dotyczącego upowszechniania w urzędzie informacji o zmianach przepisów prawnych, OWIIH wyjaśnił, cyt. „Informacje o zmianach przepisów prawnych, które dotyczą stosunku pracy pracowników są udzielane pracownikom w bezpośrednich rozmowach przez pracownika zajmującego się sprawami kadrowymi. Pracownicy otrzymują również dostęp do systemu prawnego Legalis, w którym mają możliwość śledzenia aktów prawnych. Dodatkowo Wydział RSKiPO¹¹ przekazuje istotne informacje o zmianach prawnych pracownikom w sposób ustny lub pocztą elektroniczną, natomiast inspektor ds. RODO informuje pracowników o istotnych informacjach w zakresie RODO”.

[Dowód: akta kontroli, str.]

Opinia pracowników na temat zarządzania ludźmi jest regularnie badana poprzez rozmowy OWIIH przeprowadzane z pracownikami oraz przeprowadzanie „ankiety samooceny kontroli zarządczej”.

W WIIH w Opolu kwestie kontroli zarządczej zostały uregulowane zarządzeniem nr 18/2010 OWIIH z dnia 22 grudnia 2010 r. w sprawie zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w WIIH w Opolu ze zm. Zgodnie z § 5 ust. 6 ww. zarządzenia, do końca kwietnia każdego roku OWIIH sporządza roczną ocenę wykonywania planu kontroli zarządczej oraz składa oświadczenie o stanie kontroli zarządczej za rok poprzedni. Stosownie do § 12 ust. 2 ww. zarządzenia, ankieta przeprowadzana jest za rok poprzedni w terminie do 20 kwietnia.

¹¹ Wydział ds. Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumenckich i Prawno-Organizacyjny

[Dowód: akta kontroli, str. 146-178]

W kwietniu 2024 r. została przeprowadzona samoocena systemu kontroli zarządczej za 2023 r. Kontrolującym przedstawiono oświadczenie OWIIH o stanie kontroli zarządczej za 2023 r., z którego wynika, iż w kontrolowanej jednostce „w wystarczającym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza”. Z analizy wypełnionych przez pracowników oraz kierowników ankiet wynika jednak słabość istniejącego systemu w zakresie komunikacji i współpracy na linii pracownik – przełożony oraz w zakresie ilości szkoleń. Zgodnie z informacją od OWIIH, cyt. „Dokonano analizy przeprowadzonych badań ankietowych, ale wyników tych ankiet nie zliczono i nie zapisano. Najważniejsze problemy, jakie wynikały z ankiet były omawiane na spotkaniu kierownika jednostki z pracownikami. Nie wprowadzono działań naprawczych. W maju 2024 r. odbyło się spotkanie pracowników, na którym zostały omówione wyniki z przeprowadzonej samooceny”.

[Dowód: akta kontroli, str. 179, 180-250, 53-54, 251-252]

Z powyższego wynika, że OWIIH do grudnia 2024 r., w miesiącu którym przeprowadzono anonimową ankietę samooceny poziomu kultury uczciwości w WIIH w Opolu, nie podjął skutecznych działań mających na celu rozwiązanie problemów, na które w szczególności wskazywali pracownicy.

W kwestii zalecanego Standardu zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej w zakresie wspierania osób ze szczególnymi potrzebami poprzez zapewnienie im aktualnych i rzetelnych informacji na temat dostępności, OWIIH wyjaśnił, cyt.: „Na BIP WIIH w Opolu oraz stronie internetowej urzędu umieszczono deklarację dostępności oraz informację dla osób słabosłyszących i głuchych o możliwości korzystania z tłumacza migowego (brak przedmiotowej informacji wewnątrz budynku). Jest tam również zamieszczona informacja o działalności WIIH w Opolu w języku łatwym do czytania i zrozumienia. Strona dostosowana jest do czytników tekstu dla osób słabowidzących lub niewidomych. Ponadto do dyspozycji wszystkich osób ze szczególnymi potrzebami pozostaje koordynator ds. dostępności”.

[Dowód: akta kontroli, str. 48, 55]

Koordinator do spraw dostępności w WIIH w Opolu został wyznaczony zarządzeniem nr 6/2024 OWIIH. Zgodnie z § 2 ww. zarządzenia oraz § 11 ust. 8 Regulaminu Organizacyjnego, do jego obowiązków należy:

- a) wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez WIIH w Opolu zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami¹²;
- b) przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- c) monitorowanie działalności w zakresie zapewnienia dostępności usług ze szczególnymi potrzebami.

[Dowód: akta kontroli, str. 253-255, 23]

Koordinator do spraw dostępności wywiązał się z powierzonego obowiązku przygotowania i wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności, bowiem z datą 31 grudnia 2024 r. sporządził przedmiotowy plan działania na lata 2025 – 2027. W planie uwzględniono m.in. przeanalizowanie możliwości zastąpienia dostępności alternatywnej trwałymi rozwiązaniami oraz podjęcie działań ułatwiających dostęp architektoniczny, cyfrowy oraz informacyjno – komunikacyjny.

[Dowód: akta kontroli, str. 256-257]

Zarządzeniem nr 4/2025 OWIIH z dnia 26 lutego 2025 r. ustalono procedurę obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami w WIIH w Opolu.

[Dowód: akta kontroli, str. 258-265]

Przedmiotowym zarządzeniem zobowiązano wszystkich pracowników WIIH w Opolu do okazywania wszelkiej pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom ze szczególnymi potrzebami, które zgodnie z § 2 ust. 3 ww. zarządzenia, obsługiwane są poza kolejnością.

Budynek, gdzie znajduje się siedziba WIIH w Opolu, przy ul. Mickiewicza 1 w Opolu nie jest w pełni dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami, tj. brak podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich od strony wejściowej przy ul. Mickiewicza, brak pętli

¹² t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.; dalej: ustawa o dostępności

induktofonicznej dla osób niesłyszących, oznaczeń w alfabecie Braille'a, oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących, a także odpowiednio dostosowanych sanitariatów dla osób z niepełnosprawnościami. Budynek wyposażony jest w windę oraz podjazd dla wózków inwalidzkich oraz matek z dziećmi, w podwórzu, od strony ul. Słowackiego.

W budynku Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu, gdzie znajduje się Wydział RSKiPO (III piętro), osoby z niepełnosprawnościami mają większą możliwość obsługi (m.in. podjazd dla wózków, platforma obsługiwana przez pracowników, automatycznie sterowane drzwi, winda). Istnieje możliwość wywołania przez portiera pracownika Wydziału RSKiPO, celem bezpośredniej obsługi na parterze budynku. Możliwość taka istnieje również w budynku WIIH w Opolu, w którym, po zakończonej obsłudze osoby z niepełnosprawnością lub osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik WIIH w Opolu, zgodnie z § 8 ust. 4 przedmiotowego zarządzenia, jest zobowiązany do udzielenia niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku.

W WIIH w Opolu nie jest monitorowana jakość obsługi klientów, w tym również klientów ze szczególnymi potrzebami, nie jest prowadzona współpraca z organizacjami pozarządowymi, zajmującymi się sprawami osób ze szczególnymi potrzebami w celu promowania zatrudnienia w służbie cywilnej. Nie zostały również określone wewnętrzne zasady organizacji staży, praktyk i wolontariatów. Nie zachęcano osób ze szczególnymi potrzebami do udziału w stażach, praktykach i wolontariatach, dlatego też nie nawiązywano współpracy z organizacjami pozarządowymi i instytucjami edukacyjnymi.

[Dowód: akta kontroli, str. 49]

Zgodnie z wyjaśnieniem OWIIH, cyt. „Brak realizacji działań na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami wynika z barier architektonicznych budynku, braku możliwości dostosowania miejsca pracy do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami (...). Bariery architektoniczne, niewystarczające środki finansowe, specyfika działalności (WIIH jako wyspecjalizowany organ kontroli) nie dają możliwości organizacji staży, praktyk czy wolontariatów. OWIIH nie wyklucza nawiązania w przyszłości współpracy z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się sprawami osób ze szczególnymi potrzebami”.

[Dowód: akta kontroli, str. 55-56]

Powyższe świadczy o tym, iż w WIIH w Opolu nie zrealizowano zalecanych standardów w zakresie dostępności.

III. Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości oraz osoby odpowiedzialne za nieprawidłowości.

W wyniku kontroli ujawniono uchybienia polegające na: niedokładnym określeniu w PPZL diagnozy zarządzania zasobami ludzkimi oraz wynikających z niej działań naprawczych, a także zapisu dotyczącego częstotliwości przeprowadzania przeglądu Wewnętrznego Programu Antymobbingowego.

Za przyczynę stwierdzonych uchybień uznano niewystarczający nadzór nad realizacją kontrolowanego zadania.

Skutkiem stwierdzonych uchybień jest odstępstwo od stanu pożądanego w kontrolowanym zakresie.

IV. Zalecenia lub wnioski dotyczące usunięcia nieprawidłowości lub usprawnienia funkcjonowania jednostki kontrolowanej.

W związku z ustaleniami kontroli zalecam:

- 1) Uzupełnić Program Zarządzania Zasobami Ludzkimi, przy najbliższej aktualizacji, o dokładne określenie diagnozy zarządzania zasobami ludzkimi.
- 2) Uzupełnić Wewnętrzny Program Antymobbingowy o zapisy dotyczące jego przeglądu.

V. Na podstawie art. 49 oraz art. 52 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (t. j. Dz.U. z 2020 r., poz. 224), proszę o przekazanie pisemnej informacji o sposobie wykonania zaleceń, wykorzystaniu wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania, o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia, albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego dokumentu.

VI. Zgodnie z art. 52 ust. 5 ustawy o kontroli w administracji rządowej, kierownik jednostki kontrolowanej w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania sprawozdania ma prawo przedstawić do niego stanowisko. Przedstawienie stanowiska nie wstrzymuje realizacji ustaleń kontroli.

Z up. Wojewody Opolskiego

**Joanna Sachanbińska
radca prawny
Dyrektor Wydziału
Prawnego i Nadzoru**