



WOJEWODA OPOLSKI

Opole, 25 czerwca 2025 r.

PN.I.431.1.2.2025.MF

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

1. Nazwa i adres jednostki kontrolowanej: Urząd Miasta i Gminy w Krapkowicach,
ul.3 Maja 17, 47-303 Krapkowice.

2. Podstawa prawna podjęcia kontroli:

- a) art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 572)¹,
- b) art. 6 ust. 4 pkt 3 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 przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Krapkowice, tj. Burmistrza Krapkowic i Radę Miejską w Krapkowicach,
- b) **Okres objęty kontrolą:** od dnia 1 stycznia 2024 r. do dnia 31 grudnia 2024 r.

4. Rodzaj kontroli: problemowa.

5. Tryb kontroli: zwykły.

6. Termin kontroli: 16 maja 2025 r.

7. Skład zespołu kontrolnego:

- a) Małgorzata Frankowicz – Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Kierownik zespołu kontrolnego;
- b) Agnieszka Orlińska - Gocka – Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – Członek zespołu kontrolnego,

¹ Dalej: k.p.a.

8. Kierownik jednostki kontrolowanej: Pan Andrzej Kasiura – Burmistrz

Krapkowic, wybrany w wyborach, które odbyły się dnia 21 kwietnia 2024 r.² złożył ślubowanie w dniu 6 maja 2024 r.

9. Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w jednostce kontrolowanej, pod poz. nr 3/2025.

II. Ocena skontrolowanej działalności, ze wskazaniem ustaleń, na których została oparta.

Organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Krapkowice, tj. Burmistrza Krapkowic i Radę Miejską w Krapkowicach oceniono **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

A. Organizacja przyjmowania i ewidencjonowania skarg i wniosków.

Tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta i Gminy w Krapkowicach³ określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach⁴ wprowadzony Zarządzeniem Burmistrza Krapkowic z dnia 31 sierpnia 2023 r. ze zm., oraz Uchwała Rady Miejskiej w Krapkowicach z dnia 15 listopada 2018 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Krapkowice⁵.

Zgodnie z § 14 pkt 12 Regulaminu organizacyjnego do wspólnych zadań wydziałów należy rozpatrywanie skarg kierowanych do Burmistrza i wydziału, badanie ich zasadności, analizowanie źródeł i przyczyn ich powstawania, podejmowanie działań zapewniających należyte i terminowe załatwianie skarg, przyjmowanie interesantów i udzielanie im wyjaśnień oraz opracowywanie niezbędnych informacji o załatwianiu skarg i wniosków.

Ponadto, zgodnie z § 15c ust. 1 pkt 9 Regulaminu organizacyjnego do zadań Biura Obsługi Klienta (BOK) należy w szczególności prowadzenie kancelarii podawczej oraz Punktu Obsługi Klienta, w tym udzielanie informacji w sprawie składania i przyjmowania skarg, wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu i jednostek organizacyjnych Gminy. Także zgodnie z § 15c ust. 2 pkt 2 Regulaminu organizacyjnego do zadań Biura Obsługi Klienta (BOK) należy w szczególności

² Akta kontroli. Powołanie Burmistrza.

³ Dalej: UMiG w Krapkowicach

⁴ Akta kontroli. Zarządzenie Nr 1225/2023 Burmistrza Ozimka z dnia 31 sierpnia 2023 r. w sprawie zmian w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach ze zm., Dalej: Regulamin Organizacyjny

⁵ Akta kontroli. Uchwała Nr XLVII/547/2018 Rady Miejskiej w Krapkowicach z dnia 15 listopada 2018 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Krapkowice ze zm., Dalej: Statut Gminy Krapkowice

prorowadzenie Sekretariatu Burmistrza i Zastępcy Burmistrza, w tym organizowanie przyjęć interesantów przez Burmistrza i Zastępcę Burmistrza.

Prowadzenie rejestru i rozpatrywania skarg i wniosków zgodnie z zarządzeniem Burmistrza Krapkowic z dnia 31 sierpnia 2023 r. w sprawie powierzenia prowadzenia spraw oraz udzielenia upoważnień i pełnomocnictw – powierzono Sekretarzowi Miasta.⁶

Do zadań i kompetencji Sekretarza Miasta – zgodnie z § 11a ust. 2 pkt 10 Regulaminu Organizacyjnego - należy w szczególności organizowanie pracy Urzędu w sposób zapewniający należytą obsługę klientów, terminowe załatwianie spraw, funkcjonowanie sprawnego obiegu dokumentów oraz załatwianie skarg i wniosków.

Wobec dokonanych ustaleń stwierdzono, że w UMiG w Krapkowicach realizowana jest dyspozycja § 3 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁷, zgodnie z którą przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Na podstawie informacji wywieszonej w budynku UMiG w Krapkowicach ustalono, że w sprawach skarg i wniosków Burmistrz Krapkowic oraz jego zastępca przyjmują w każdy poniedziałek w godz. od 13:00 do 16:00. Informacja w tym zakresie – stosownie do treści art. 253 § 2 i 4 k.p.a. - jest wywieszona w widocznym miejscu, w siedzibie kontrolowanej jednostki.⁸

Ponadto, zgodnie z informacją zamieszczoną na stronie UMiG w Krapkowicach tj. www.krapkowice.pl, Burmistrz oraz Zastępca Burmistrza przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godz. 13:00 – 16:00, a Sekretarz Miasta, Naczelnicy Wydziałów oraz kierownicy Biur Urzędu przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia w godzinach urzędowania.

Również zgodnie z § 36 ust. 1 Regulaminu organizacyjnego Burmistrz oraz Zastępca Burmistrza przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach od 13:00 do 16:00.

Mając na uwadze, iż UMiG w Krapkowicach jest otwarty w poniedziałki w godzinach od 7:30 do 17:00, od wtorku do czwartku w godzinach od 7.30 do 15:30;

⁶ Akta kontroli. Zarządzenie nr 1228/2023 Burmistrza Krapkowic z dnia 31 sierpnia 2023 r. w sprawie powierzenia prowadzenia spraw oraz udzielenia upoważnień i pełnomocnictw Sekretarzowi Miasta dalej: Sekretarz Miasta.

⁷ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków⁷ (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46). Dalej: Rozporządzenie w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

⁸Akta kontroli. Zdjęcie tablicy wywieszonej w UMiG w Krapkowicach

a w piątki w godzinach od 7:30 do 14:00,⁹ należy wskazać, iż w ocenie kontrolujących ustalony dzień i godziny przyjmowania obywateli przez Burmistrza Krapkowic tj. w poniedziałki w godz. od 13:00 do 16:00 – zgodnie z informacją zamieszczoną na stronie UMiG w Krapkowicach - spełniają dyspozycję zawartą w przepisie art. 253 § 3 k.p.a. w zakresie dostosowania do potrzeb ludności dni i godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

W toku kontroli kontrolujący ustalili, iż rejestr skarg i wniosków jest prowadzony w formie papierowej.¹⁰

Zgodnie z art. 254 k.p.a., skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Kontroli poddano 6 skarg, tj. sprawy założone pod numerami: OK.1510.1.2024; OK.1510.2.2024; OK.1510.3.2024; OK.1510.4.2024; OK.1510.5.2024; OK.1511.1.2024. W okresie objętym kontrolą nie odnotowano żadnego wniosku.

Podczas kontroli stwierdzono, że spośród 6 zbadanych skarg: 5 skarg¹¹ zarejestrowano w rejestrze skarg i wniosków UMiG w Krapkowicach, natomiast 1 skarga tj. sprawa założona pod numerem OK.1511.1.2024¹², nie została zarejestrowana.

W związku z powyższym stwierdza się, iż rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób niekompletny, bowiem zamieszcza się w nim jedynie skargi załatwiane we własnym zakresie.

Ponadto, w toku kontroli ustalono, że w rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano trzy skargi z nieprawidłową datą wpływu tj.:

- skarga o nr OK.1510.1.2024 wg zamieszczonej adnotacji o wpływie do UMiG w Krapkowicach wpłynęła dnia 26.03.2024 r., natomiast według wpisu w poz. 1 rejestru skarg i wniosków – data wpływu to 27.03.2024 r.,
- skarg o nr OK.1510.2.2024 wg zamieszczonej adnotacji o wpływie do UMiG w Krapkowicach wpłynęła dnia 14.05.2024 r., natomiast według wpisu w poz. 2 rejestru skarg i wniosków – data wpływu to 15.05.2024 r.,

⁹ Informacja zamieszczona w BIP UMiG w Krapkowicach

¹⁰ Akta kontroli. Rejestr skarg i wniosków

¹¹ Sprawy o nr: OK.1510.1.2024; OK.1510.2.2024; OK.1510.3.2024; OK.1510.4.2024; OK.1510.5.2024

¹² Akta kontroli skarga OK.1511.1.2024

- skarga o nr OK.1510.4.2024 wg zamieszczonej adnotacji o wpływie do UMiG w Krapkowicach wpłynęła dnia 23.09.2024 r., natomiast według wpisu w poz. 4 rejestru skarg i wniosków – data wpływu to 24.09.2024 r.

Wobec powyższych ustaleń kontrolujący uznali, że rejestr skarg i wniosków prowadzony w UMiG w Krapkowicach, nie spełnia wymogów art. 254 k.p.a.

Skargi oznaczane były prawidłowym symbolem klasyfikacyjnym, tj.: 1510 – Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) oraz 1511 – Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, określonym w Załączniku 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,¹³ za wyjątkiem skargi oznaczonej nr OK.1510.3.2024 r.

W piśmie Przewodniczącego Rady Miejskiej w Krapkowicach z dnia 23 września 2024 r. przekazującym skargę na podstawie uchwały nr V/61/2024 Rady Miejskiej w Krapkowicach z dnia 19 września 2024 r. w sprawie przekazania skargi do rozpatrzenia przez Burmistrza Krapkowic, stwierdzono nieprawidłowość polegającą na nadaniu błędnego symbolu klasyfikacyjnego instrukcji kancelaryjnej tj. zastosowano numer klasyfikacji JRWA 1510,¹⁴ zamiast numeru 1511 – Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości.

Zespół kontrolny zwraca uwagę na konieczność przestrzegania postanowień instrukcji kancelaryjnej i prawidłowego klasyfikowania prowadzonych spraw.

Kontrola wykazała, iż zgodnie z art. 18b ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym¹⁵, wprowadzono zmiany w Statucie Gminy Krapkowice określając w nim zasady i tryb rozpatrywania skarg, wniosków oraz petycji a także działania Komisji Skarg, Wniosków i Petycji (od § 110 do § 121).

B. Przestrzeganie właściwości organów do rozpatrywania skarg i wniosków.

W toku kontroli sprawdzono przestrzeganie właściwości organów zobligowanych do rozpatrywania skarg i wniosków.

Kontrola wykazała, iż spośród sześciu skontrolowanych skarg dwie skargi zostały przekazane do rozpatrzenia zgodnie z właściwością, natomiast cztery zostały załatwione przez Burmistrza Krapkowic – dwie z nich dotyczyły działań pracownika, jedna działań Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i jedna

¹³ Dz.U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67; Dalej: Instrukcja kancelaryjna.

¹⁴ Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)

¹⁵ t.j. Dz.U. z 2024, poz. 1465 ze zm.

działań służb w tym lekarza weterynarii w zakresie interwencji dot. zabezpieczenia dzikiego ptaka. Cztery skargi rozpatrzone przez Burmistrza uznane zostały za nieuzasadnione.

Nie stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.

W kontrolowanej jednostce nie było również – stosownie do treści art. 256 k.p.a. oraz § 11 Rozporządzenia w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków – przypadków przekazywania skarg do rozpatrzenia pracownikom, których one dotyczyły. Nie odnotowano również – zgodnie z art. 234 pkt 1 i 2 k.p.a. – skarg dotyczących prowadzonych postępowań administracyjnych.

W toku kontroli ustalono, iż w kontrolowanym okresie nie zarejestrowano w rejestrze skarg i wniosków UMiG w Krapkowicach skargi, która wpłynęła do UMiG w Krapkowicach dnia 29 stycznia 2024 r. Skarga ta oznaczona nr OK.1511.1.2024 została przekazana zgodnie z art. 231 k.p.a. przez Burmistrza Krapkowic pismem z dnia 29 stycznia 2024 r. do rozpatrzenia przez kierownika OPS w Krapkowicach.

C. Terminowość załatwiania skarg i wniosków.

W wyniku przeprowadzonej kontroli ustalono, iż skontrolowane skargi zostały załatwione w terminach ustawowych, za wyjątkiem jednej o numerze OK.1510.4.2024 r.¹⁶ W przypadku tej skargi, która wpłynęła do UMiG w Krapkowicach dnia 23 września 2024 r. nie przedłużono terminu jej załatwienia – na podstawie art. 36 § 1 k.p.a. w związku z art. 237 § 4 k.p.a. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z dnia 31 października 2024 r. przesłano za pośrednictwem Poczty Polskiej 9 dni po terminie załatwienia skargi.

Niedochowanie terminu załatwienia skargi stanowi nieprawidłowość.

Zgodnie z art. 237 § 1 k.p.a. skargi załatwia się w ciągu jednego miesiąca. Jeżeli jednak nie jest to możliwe, ze względu na konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, należy przed upływem miesiąca zawiadomić skarżącego, na podstawie art. 36 § 1 k.p.a. w związku z art. 237 § 4 k.p.a., o przyczynach zwłoki i wskazać nowy, dokładny termin załatwienia sprawy oraz pouczyć o prawie do wniesienia ponaglenia z treści art. 37 k.p.a.

D. Prawidłowość prowadzonego postępowania wyjaśniającego i udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski.

Kontrola wykazała, że na wszystkich skargach zamieszczono adnotacje o datach ich wpływu do Urzędu, natomiast nie zamieszczano informacji o dacie

¹⁶ Akta kontroli. Skarga OK.1510.4.2024

wysyłki na przesyłanych zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg, pismach przekazujących skargi wg właściwości oraz na pismach przedłużających termin załatwienia skargi,¹⁷ co stanowi o nieprzestrzeganiu treści § 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 Instrukcji kancelaryjnej.

Zgodnie z treścią § 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 Instrukcji kancelaryjnej na egzemplarzu pisma przeznaczonym do włączenia do akt sprawy zamieszcza się informację co do sposobu wysyłki (na przykład list polecony, list priorytetowy, doręczenie elektroniczne) oraz potwierdzenie dokonania wysłania przesyłki lub jej osobistego doręczenia.

Ponadto, z dokumentacji dot. skargi o nr OK.1510.2.2024 wynika, że w piśmie informacyjnym do skarżącego nadano symbol klasyfikacyjny JRWA 6140, który przewidziany jest dla ochrony zwierząt gospodarczych i domowych, co jest niezgodne z postanowieniami załącznika nr 2 do instrukcji kancelaryjnej.

Również zgodnie z zapisami § 5 ust. 1-2 Załącznika Nr 1 Instrukcji kancelaryjnej, takie postępowanie jest nieprawidłowe. Znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy, dlatego też skarga oraz związana z nią dokumentacja powinna otrzymywać jeden wspólny znak sprawy.

W toku kontroli sprawdzono również kwestię zamieszczania podstawy prawnej w przesłanym piśmie przedłużającym termin załatwienia skargi oraz w zawiadomieniach o sposobie ich załatwiania. Nie stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.

Kontroli poddano także prawidłowość i rzetelność zamieszczania w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg, wszystkich elementów wymienionych w art. 238 § 1 k.p.a. tj. oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 k.p.a.

W wyniku kontroli dokumentacji skargi o nr OK.1510.5.2024¹⁸ stwierdzono, iż zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi nie zawierało wskazania organu rozpatrującego skargę.

¹⁷ Akta kontroli. Skarga OK.1510.1.2024 -zawiadomienie-odp.; skarga OK.1510.2.2024-zawiadomienie -odp.; skarga OK.1510.3.2024 -przedłużenie terminu ,pismo przekazujące; skarga OK.1510.4.2024 – zawiadomienie -odp.; skarga OK.1510.5.2024 -zawiadomienie -odp.; skarga OK.1511.1.2024 -pismo przekazujące

¹⁸ Akta kontroli. Skarga OK.1510.5.2024 – zawiadomienie -odp.

Mając na uwadze powyższe zespół kontrolny stwierdził nieprawidłowość w tym zakresie.

Natomiast pozostałe przesłane zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg zawierały wszystkie elementy określone w ww. przepisie.

Mając na uwadze przepis art. 226a k.p.a., obowiązujący od dnia 4 maja 2019 r. (wynikający z treści art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE¹⁹, kontrolujący sprawdzili, czy przekazywano skarżącym – w pierwszych czynnościach skierowanych do tych osób – informacje o przetwarzaniu ich danych osobowych.

Ustalono, iż w przypadku wszystkich skontrolowanych skarg załatwionych przez organy Gminy Krapkowice zostały przekazane skarżącemu informacje, o której mowa w art. 13 ust. 1-2 RODO (klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych) przy pierwszej czynności skierowanej do skarżącego, a więc w piśmie przedłużającym termin załatwienia skargi, jak również została przekazana w zawiadomieniach o sposobie załatwienia skargi.

Biorąc pod uwagę przepisy art. 225 § 1-2 k.p.a. oraz art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej²⁰ i RODO, kontrolujący dokonali również sprawdzenia anonimizacji danych osobowych skarżących w uchwałach Rady Miejskiej w Krapkowicach w przedmiocie załatwienia skarg, opublikowanych w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

Ustalono, że 1 opublikowana w tym zakresie uchwała nr V/61/2024 Rady Miejskiej w Krapkowicach z dnia 19 września 2024 r. w sprawie przekazania skargi według właściwości, została prawidłowo zanonimizowana²¹.

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

W wyniku kontroli ujawniono nieprawidłowości polegające m.in. na:

- braku zamieszczenia na egzemplarzu zawiadomienia o przedłużeniu terminu załatwienia skargi oraz przesyłanych zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg pozostających w aktach sprawy – informacji o sposobie wysyłki;

¹⁹ Dz. Urz. UE.L Nr 119, str.1, Dalej: RODO

²⁰ t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 902

²¹ <https://bip.krapkowice.pl>

- nadaniu błędnego symbolu klasyfikacyjnego instrukcji kancelaryjnej w piśmie przekazującym skargę oraz w piśmie informacyjnym;
- zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków skarg z datami wpływu innymi niż wynikającymi z zamieszczonych na nich adnotacji o dacie ich wpływu;
- nie zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków skargi przekazanej do rozpatrzenia według właściwości;
- braku oznaczenia organu w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi;
- nieterminowym załatwieniu jednej skargi.

Za przyczynę stwierdzonych nieprawidłowości uznano m.in. niewystarczający nadzór ogólny nad sposobem załatwiania skarg i wniosków realizowany przez Burmistrza Krapkowic oraz niewystarczający nadzór szczegółowy Sekretarza Gminy. Skutkiem stwierdzonych nieprawidłowości jest odstępstwo od stanu pożądanego w postaci nieprawidłowego działania organów Gminy Krapkowice w ww. zakresie.

IV. Informacja o zastrzeżeniach zgłoszonych do projektu wystąpienia

pokontrolnego i wyniku ich rozpatrzenia lub o niezgłoszeniu zastrzeżeń.

Nie zgłoszono zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego z dnia 12 czerwca 2025 r.

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

W związku z ustaleniami kontroli zalecam:

1. Wzmocnić i prawidłowo realizować – prowadzony przez Burmistrza Gminy – nadzór ogólny, oraz Sekretarza Gminy- nadzór szczegółowy nad sposobem załatwiania skarg i wniosków.
2. Prawidłowo prowadzić rejestr skarg i wniosków zamieszczając w nim skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio oraz przekazywane do rozpatrzenia według właściwości do innych organów.
3. Prawidłowo rejestrować w rejestrze skarg i wniosków skargi - zgodnie z datami ich wpływu wynikającymi z zamieszczonych na nich adnotacji.
4. W pismach przedłużających terminy załatwienia skarg oraz przesyłanych zawiadomieniach o sposobie załatwienia skarg pozostających w aktach sprawy zamieszczać informację o sposobie wysyłki.
5. W pismach przekazujących skargę oraz w pismach informacyjnych dot. skargi i związanej z nią dokumentacji nadawać jeden wspólny znak sprawy.

6. W zawiadomieniach o sposobie załatwienia skargi prawidłowo oznaczać organ, od którego pochodzi pismo.

7. Terminowo załatwiać skargi.

VI. Ocena wskazująca na niezasadność zajmowania stanowiska lub pełnienia funkcji przez osobę odpowiedzialną za stwierdzone nieprawidłowości:

Nie dotyczy.

VII. Na podstawie art. 49 oraz art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy o kontroli, 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 (uchybień), w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego dokumentu.

VIII. Zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli, od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

Z up. Wojewody Opolskiego

Joanna Sachanbińska
radca prawny
Dyrektor Wydziału
Prawnego i Nadzoru

Pismo zostało wydane w postaci elektronicznej i podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym.