



Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

Departament Kontroli

Warszawa, dnia 28 października 2025 r.

Informacja o wynikach kontroli
na temat: Realizacja zadań w zakresie organizacji, przyjmowania, rozpatrywania oraz
załatwiania skarg, wniosków i petycji w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży
Pożarnej w Warszawie.

I. Podstawa prawna

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej¹.

II. Tryb kontroli

Kontrola została przeprowadzona przez Departament Kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w trybie zwykłym, zgodnie z *Planem kontroli Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji na rok 2025*.

III. Termin kontroli

Od 2 kwietnia 2025 r. do 30 maja 2025 r.

IV. Zakres kontroli obejmował następujące zagadnienia:

- 1) Organizacja systemu przyjmowania skarg, wniosków i petycji, w tym ich ewidencjonowanie.
- 2) Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków.
- 3) Rozpatrywanie oraz załatwianie petycji.
- 4) Nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem oraz załatwianiem skarg, wniosków i petycji.

V. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2023 r. do 2 kwietnia 2025 r.

VI. Ustalenia kontroli – ocena kontrolowanej działalności:

Pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości oceniono sposób zorganizowania przyjmowania, rozpatrywania, a także załatwiania skarg, wniosków i petycji oraz sprawowany w tym zakresie nadzór Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie.²

Ujawnione w toku kontroli **nieprawidłowości** dotyczyły:

- zastosowania niewłaściwego trybu załatwienia sprawy, tj. trybu skargowego wynikającego z działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*³, zamiast postępowania odwoławczego w ramach administracyjnego toku instancji;

¹ t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 224.

² Dalej: Mazowieckim Komendantem Wojewódzkim PSP lub Komendantem Wojewódzkim PSP albo MKW PSP.

³ Dz. U. z 2024 r. poz. 572 – zwanego również kpa.

- niewykonania obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 226a⁴ kpa w zw. z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)⁵;
- nieprzekazania pisma (skargi) na podstawie art. 118 § 3⁶ ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego⁷ w zakresie opisu czynów zabronionych mogących podlegać odpowiedzialności karnej – właściwemu organowi procesowemu;
- braku potwierdzenia wysłania przez operatora pocztowego zawiadomienia o sposobie skargi.

Ujawnione w toku kontroli **uchybień** dotyczyły:

- niepełnego uzasadnienia prawnego w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi;
- nieznacznego przeterminowania (o 3 dni) okresu na załatwienie skargi;
- braku podpisu przyjmującego skargę w protokole przyjęcia skargi wniesionej ustnie.

W pozostałym zakresie objętym przedmiotem kontroli, podejmowane przez kontrolowaną jednostkę działania w szczególności, w obszarze organizacji, a także sposobu sprawowanego nadzoru oceniono **pozytywnie**. Mazowiecki Komendant Wojewódzki PSP wydał i wdrożył stosowne regulacje wewnętrzne, które pozwalały właściwie organizować służbę i pracę oraz porządkowały i formalnie przydzielały właściwym komórkom organizacyjnym zadania ws. skarg, wniosków i petycji. MKW PSP dokonał także delegowania swoich uprawnień (wydał stosowne upoważnienia strażakom) w zakresie rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków, co zoptymalizowało i usprawniało funkcjonowanie jednostki kontrolowanej i zapobiegało ewentualnym naruszeniom praw skarżących. Sposób organizacji, zarówno formalnej, jak i infrastrukturalnej KWPS, umożliwiał interesantom złożenie/przesłanie skargi, wniosku czy petycji. W tym zakresie wyznaczono określone dni oraz godziny przyjęć. Miejsca składania dokumentów oraz protokołowanych ustnych skarg/wniosków były także przystosowane dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Informacje co do wymogów i sposobu wnoszenia skargi, wniosku oraz petycji znajdowały się na oficjalnych stronach internetowych KWPS. Ponadto, pisemna informacja dotycząca skarg i wniosków znajdowała się w siedzibie jednostki kontrolowanej.

Sprawy co do zasady były prowadzone w sposób terminowy, gromadzono niezbędny materiał potrzebny do ich załatwienia, a w przypadkach uzasadnionych, termin ich prowadzenia był przedłużany zgodnie z przepisami kpa.

W ramach nadzoru sporządzano coroczne analizy skarg i wniosków wpływających do KWPS oraz podległych jednostek organizacyjnych PSP. Skargi i inne sygnały o nieprawidłowościach, wynikające z ww. analiz uwzględniano w działalności kontrolnej KWPS.

Przeprowadzono cykliczne odprawy służbowe, na których omawiano zagadnienia wynikające z przedmiotu wnoszonych skarg, kancelaryjnego obiegu dokumentów, funkcjonowania systemu elektronicznego, zarządzania dokumentacją, prawidłowości rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków.

⁴ W brzmieniu: „Organy właściwe w sprawach skarg i wniosków przekazują informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, skarżącemu lub wnioskodawcy przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób”.

⁵ Dz. Urz. UE L 119 z 27 kwietnia 2016 r., s. 1 z późn. zm., zwanego dalej również RODO lub rozporządzeniem RODO.

⁶ „Pismo w sprawie należącej do właściwości sądu, prokuratora, Policji lub innego organu dochodzenia, skierowane do niewłaściwego organu, przekazuje się właściwemu organowi”.

⁷ Dz. U. z 2025 r. poz. 46, z późn. zm. – zwanego dalej kpk.

VII. Wnioski i zalecenia pokontrolne

W związku ze stwierdzonymi uchybieniami i nieprawidłowościami oraz w celu usprawnienia funkcjonowania kontrolowanej jednostki zalecono:

1. Stosowanie trybu skargowego⁸ wynikającego z działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* tylko w przypadkach, gdy sprawa⁹ której skarga dotyczy nie może być przedmiotem postępowania administracyjnego ogólnego.¹⁰
2. Realizowanie obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 226a kpa w zw. z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia RODO.
3. Przekazanie na podstawie art. 118 § 3 kpk – pisma (skargi) zawierającej opis czynów zabronionych, mogących podlegać ściganiu karnemu – do właściwej prokuratury.
4. W przypadku doręczenia przez operatora pocztowego zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, uzyskiwanie i gromadzenie w prowadzonych sprawach skargowych dowodu potwierdzającego jego doręczenie.
5. Opracowanie protokołu przyjęcia skargi wniesionej ustnie – spełniającego wymogi określone w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie *organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*.
6. Poinformowanie właściwej komórki organizacyjnej Komendy Głównej PSP o braku formalnym wzoru *protokołu przyjęcia skargi – wniosku wniesionych ustnie*, zamieszczonego na stronie internetowej KGPPS.
7. Respektowanie terminu prowadzenia postępowań skargowych oraz wymaganych elementów składowych zawiadomień o sposobie załatwienia skargi.¹¹

⁸ Art. 2 kpa w brzmieniu: „Kodeks postępowania administracyjnego normuje ponadto postępowanie w sprawie skarg i wniosków (Dział VIII) przed organami państwowymi, organami jednostek samorządu terytorialnego oraz przed organami organizacji społecznych”.

⁹ Por. art. 1 kpa oraz art. 3 4 kpa.

¹⁰ *Zasada jednorowości rozpatrywania skarg, stosownie do ich treści, a nie nazwy, wyrażonej w art. 222 w zw. z art. 233-235, 240 kpa. Wyklucza ona możliwość równoległego wykorzystywania różnych postępowań lub kolejno po sobie następujących procedur w tożsamej sprawie. Zasada ta zwana jest także w piśmiennictwie i orzecznictwie **zasadą pierwszeństwa postępowania ogólnego przed postępowaniem skargowym** i transformacji skargi w odpowiedni środek postępowania jurysdykcyjnego* (M. Jaśkowska, w: M. Jaśkowska, A. Wróbel, KPA. Komentarz, 2009, s. 918; wyr. WSA we Wrocławiu z 10.1.2017 r., I SA/Wr 1234/16, Legalis; wyr. NSA z 22.6.2017 r., II OSK 1939/16, Legalis; wyr. WSA w Olsztynie z 13.3.2018 r., II SAB/OI 14/18, Legalis; wyr. NSA z 28.8.2018 r., II OSK 2175/16, Legalis), a także **wyższość postępowania jurysdykcyjnego** (W. Hrynicky, Skargi, wnioski, petycje, s. 148) – Legalis - Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz red. prof. dr hab. Roman Hauser, prof. dr hab. Marek Wierzbowski, 2023 rok.

¹¹ Art. 238 § 1 kpa.