



WOJEWODA OPOLSKI

Opole, 21 maja 2026 r.

PN.I.431.6.2026.EK

**Pan
Dorota Szyra
Opolski Wojewódzki Inspektor
Jakości Handlowej Artykułów
Rolno - Spożywczych
ul. Wrocławska 170
45-835 Opole**

SPRAWOZDANIE Z KONTROLI

I. Dane identyfikacyjne kontroli

1. Nazwa i adres jednostki kontrolowanej: Wojewódzki Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno - Spożywczych w Opolu¹, ul. Wrocławska 170, 45-835 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 2026 r. poz. 158)².

3. Zakres kontroli:

a) Przedmiot kontroli: Organizacja procesów zarządzania zasobami ludzkimi ze szczególnym uwzględnieniem Standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej.

b) Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2025 r. do 31 marca 2026 r. z uwzględnieniem okresu wcześniejszego w zakresie niezbędnym do realizacji celu kontroli.

¹ dalej: WIJHARS w Opolu;

² dalej: o kontroli w administracji rządowej.

4. Rodzaj kontroli: problemowa

5. Tryb kontroli: uproszczony

6. Termin kontroli: 24.04.2026 r.

7. Skład zespołu kontrolnego:

- a) Estera Kołodziej – Starszy Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – kierownik zespołu kontrolnego;
- b) Małgorzata Frankowicz – Inspektor Wojewódzki w Oddziale Organizacji, Kontroli i Skarg Wydziału Prawnego i Nadzoru – członek zespołu kontrolnego.

8. Kierownik jednostki kontrolowanej: Dorota Szyra – Opolski Wojewódzki Inspektor Jakości Handlowej Artykułów Rolno - Spożywczych³. Na stanowisko OWIJHARS została powołana przez Wojewodę Opolskiego w dniu 20 marca 2017 r. na czas nieokreślony.⁴

9. Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w jednostce kontrolowanej, pod pozycją nr 46.

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

Prawidłowość organizacji procesów zarządzania zasobami ludzkimi ze szczególnym uwzględnieniem Standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej w WIJHARS w Opolu, oceniono **pozytywnie**.

Ustalenia kontroli:

WIJHARS w Opolu jest jednostką budżetową wchodzącą w skład administracji zespolonej w województwie, działającą na podstawie Statutu⁵ nadanego zarządzeniem Wojewody Opolskiego. W okresie kontroli organizację WIJHARS

³ dalej: OWIJHARS;

⁴ Akta kontroli - Odpowiedź na pismo OWIJHARS dot. analizy przedkontrolnej;

⁵ stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 109/20 Wojewody Opolskiego z dnia 9.09.2020 r. zmieniającego zarządzenie w sprawie nadania Statutu WIJHARS w Opolu, dalej: Statut; Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie nadania Statutu - 2020 r.

w Opolu określał Regulamin Organizacyjny⁶ ustalony przez OWIJHARS i zatwierdzony przez Wojewodę Opolskiego.

Stosownie do treści § 6 ust. 1 Statutu WIJHARS w Opolu kieruje OWIJHARS przy pomocy Zastępcy oraz kierowników komórek organizacyjnych i ich zastępców, jednocześnie wykonując zadania przypisane dyrektorowi generalnemu. Powyższe znajduje swoje potwierdzenie w treści § 8 Regulaminu Organizacyjnego.

Stosownie do treści art. 25 ust. 9 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (t.j. Dz.U. z 2026 r. poz. 590)⁷, 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 OWIJHARS.

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 § 9 ust. 2 i 6 Regulaminu Organizacyjnego OWIJHARS organizuje, koordynuje pracę oraz sprawuje nadzór nad realizacją ustawowych zadań WIJHARS a także realizuje politykę kadrową, dba o należyty dobór pracowników WIJHARS, ich ocenę, podnoszenie kwalifikacji oraz skuteczność ich pracy.

W skład WIJHARS, zgodnie z § 7 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego, wchodzi dwie komórki organizacyjne: Wydział Kontroli (KO-OP) oraz Wydział Organizacyjno – Administracyjny (AD-OP), trzech pełnomocników: Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością,

⁶ stanowiący załącznik do zarządzenia nr 7/2026 OWIJHARS z dnia 25.03.2026 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego WIJHARS w Opolu, dalej: Regulamin Organizacyjny; wcześniejsza wersja - zarządzenie nr 10/2020 OWIJHARS z dnia 14.07.2020 r. w sprawie: ustalenia Regulaminu Organizacyjnego WIJHARS w Opolu;

Akta kontroli - Regulamin Organizacyjny - 2026 r., Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego - 2026 r. i Akta kontroli - Regulamin Organizacyjny - 2020 r.;

⁷ dalej: ustawa o służbie cywilnej.

i Pełnomocnik ds. Obronnych a także Inspektor Ochrony Danych oraz Samodzielne Stanowisko ds. Archiwum Zakładowego. Komórkami organizacyjnymi (wydziałami) w przedmiotowej jednostce, stosownie do treści § 13 zdanie pierwsze Regulaminu Organizacyjnego, kierują kierownicy.

Zgodnie z § 15 ust. 2 pkt 4), 10), 11), 13) i 22) Regulaminu Organizacyjnego do zakresu działania Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego należy m.in.: prowadzenie spraw kadrowych, w tym akt osobowych pracowników, prowadzenie spraw z zakresu struktur organizacyjnych WIJHARS, prowadzenie spraw osobowych, socjalno – bytowych i BHP pracowników, opiniowanie przygotowywanie zgodnie z zasadami techniki prawotwórczej projektów zarządzeń, wytycznych, umów i innych aktów prawnych opracowywanych w WIJHARS – obsługa prawa, a także ewidencjonowanie i udostępnianie pracownikom aktów prawnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz innych dokumentów regulujących zasady i tryb postępowania WIJHARS w Opolu.

Kierownik Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego, zgodnie z zakresem obowiązków⁸, zajmuje się sprawowaniem kontroli funkcjonalnej nad pracą Wydziału, tj. nadzorem nad prowadzeniem m.in. spraw kadrowych i prowadzeniem sekretariatu, a także ewidencjonowaniem i udostępnianiem pracownikom aktów prawnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz innych dokumentów regulujących zasady i tryb postępowania WIJHARS.

Kierownik Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego pełni również funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. W 2004 r. w związku z pracami nad opracowaniem dokumentacji, wdrożeniem i utrzymywaniem Systemu Zarządzania Jakością, zarządzeniem nr 6/2004 z dnia 5 maja 2004 r. OWIJHARS został powołany na stanowisko Pełnomocnika ds. wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością⁹. Zgodnie z przedstawionym zakresem obowiązków z 2020 r.¹⁰ z tego obszaru, do jego zadań należy m.in. działanie, aby procesy niezbędne w Systemie Zarządzania Jakością (SZJ) były ustanowione, wdrożone i utrzymywane, nadzór oraz udział w opracowywaniu dokumentacji SZJ, dystrybucja aktualnych procedur i instrukcji oraz organizacja i prowadzenie szkoleń pracowników z zakresu SZJ.

⁸ Akta kontroli - Zakres czynności Kierownika Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego;

⁹ Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie powołania Pełnomocnika ds. wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością;

¹⁰ Akta kontroli - Zakres obowiązków Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Specjalista Wydziału Administracji¹¹, zgodnie z przedstawionym zakresem obowiązków¹², zajmuje się m.in. prowadzeniem sekretariatu, prowadzeniem różnych ewidencji pracowniczych a także prowadzeniem spraw związanych z organizacją i naborem do służby cywilnej.

Kierownik Wydziału Kontroli, zgodnie z zakresem obowiązków¹³, zajmuje się realizacją zadań merytorycznych Wydziału Kontroli.

Z analizy przedłożonych zakresów czynności wynika, iż ww. stanowiskom nie przypisano bezpośrednio obowiązków wynikających z procesów zarządzania zasobami ludzkimi w WIJHARS w Opolu. Dotyczy to w szczególności opracowania i aktualizowania wewnętrznych procedur, takich jak: Program Zarządzania Zasobami Ludzkimi, Wewnętrzna Procedura Antymobbingowa oraz Kodeks Etyki. Kontrolujący rekomendują dokonanie przeglądu i aktualizacji zakresów czynności osób odpowiedzialnych za procesy kadrowe i zarządcze w jednostce. W dokumentach tych należy wskazać odpowiedzialność za opracowanie, wdrożenie oraz systematyczną aktualizację wewnętrznych procedur zarządzania zasobami ludzkimi a także nadzór nad ich przestrzeganiem.

Zgodnie z wyjaśnieniem złożonym w tym zakresie przez OWIJHARS¹⁴, w WIJHARS w Opolu funkcjonuje System Zarządzania Jakością według normy PN EN-ISO 9001:2015. System ten jest ściśle powiązany z systemem kontroli zarządczej. Wszystkie zidentyfikowane w ramach SZJ procesy są powiązane ze standardami kontroli zarządczej i opisane w stosownych dokumentach, tj. Kartach procesów. Każdy proces ma swojego lidera – wymienionego z imienia i nazwiska, który odpowiada za zarządzanie tym procesem, monitorowanie, skuteczność oraz doskonalenie. W przypadku procesu „Zarządzanie zasobami ludzkimi”, liderem jest Kierownik Wydziału Organizacyjno - Administracyjnego. Lider procesu odpowiada za techniczną stronę przygotowania programu zarządzania zasobami ludzkimi. Natomiast zakres i merytoryczną treść przygotowuje i aktualizuje, biorąc pod uwagę potrzeby poszczególnych komórek organizacyjnych i procesów, wspólnie kierownictwo WIJHARS w Opolu. Aktualność i skuteczność procesu „Zarządzanie

¹¹ nieaktualna nazwa wydziału, w rzeczywistości pracownik Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego;

¹² Akta kontroli - Zakres czynności Specjalisty Wydziału Administracji;

¹³ Akta kontroli - Zakres czynności Kierownika Wydziału Kontroli;

¹⁴ Akta kontroli - Dodatkowe wyjaśnienia w zakresie kontroli.

zasobami ludzkimi”, w tym wszystkich powiązanych dokumentów, jest analizowana podczas corocznego Przeglądu zarządzania Systemem Zarządzania Jakością, w którym udział bierze kierownictwo WIJHARS. Wyniki analizy i zidentyfikowane ewentualne potrzeby w zakresie doskonalenia przedmiotowego systemu znajdują się w sprawozdaniu z Przeglądu zarządzania. Po zatwierdzeniu sprawozdania przez OWIJHARS przyjęte ustalenia stają się obowiązkowe do stosowania dla wszystkich pracowników WIJHARS w Opolu, a jego treść jest publikowana w Intranecie.

Zgodnie z art. 25 ust. 4 pkt 2 lit. a) ustawy o służbie cywilnej, dyrektor generalny urzędu, w tym przypadku OWIJHARS, jak wspomniano powyżej, przygotowuje program zarządzania zasobami ludzkimi w urzędzie.

Zgodnie ze Standardami zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej¹⁵, urzędy, które zatrudniają 50 członków korpusu służby cywilnej i mniej, dostosowują program zarządzania zasobami ludzkimi do własnych potrzeb i możliwości. Powyższe oznacza, że nie musi on zawierać wszystkich niżej wymienionych elementów, jak w przypadku urzędów, które zatrudniają powyżej 50 członków korpusu służby cywilnej, tj.:

- a) diagnozę procesów kadrowych w urzędzie;
- b) priorytety w zakresie zarządzania ludźmi;
- c) obszary zarządzania ludźmi:
 - organizacja zarządzania ludźmi,
 - nabór i wprowadzenie do pracy,
 - motywowanie,
 - narzędzia work-life balance,
 - rozwój i szkolenia,
 - rozwiązanie stosunku pracy,
- d) cele roczne i harmonogram działań na co najmniej 3 lata;
- e) monitoring i ewaluację działań.

Ponadto, stosownie do treści Standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, program zarządzania zasobami ludzkimi urzędy aktualizują co najmniej raz na 3 lata.

¹⁵ zawartymi w zarządzeniu nr 6 Szefa Służby Cywilnej z dnia 12.03.2020 r. w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej zmienionym zarządzeniem nr 7 Szefa Służby Cywilnej z dnia 16.12.2020 r., dalej: Standardy zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej.

W WIJHARS w Opolu jest obecnie zatrudnionych 18 pracowników, w tym 17 pracowników służby cywilnej⁴.

Program Zarządzania Zasobami Ludzkimi¹⁶ WIJHARS w Opolu został przyjęty zarządzeniem nr 13/2024 OWIJHARS z dnia 30 grudnia 2024 r. w sprawie wprowadzenia PZZL na lata 2025-2027 w WIJHARS w Opolu¹⁷.

Powyższy PZZL WIJHARS w Opolu został dostosowany do potrzeb jednostki i zawiera zapisy dotyczące diagnozy procesów kadrowych (w tym organizacji zarządzania ludźmi, naborów i wprowadzenia do pracy, motywowania zawierającego opisy i wartościowanie stanowisk pracy, system ocen pracowników, pierwszą ocenę w służbie cywilnej, oceny okresowe, system informacji zwrotnej, wynagradzanie, dodatki zadaniowe, nagradzanie, niematerialne narzędzia motywacyjne, awansowanie), narzędzi work-life balance, rozwoju i szkoleń, rozwiązywania stosunku pracy a także priorytetów w zakresie zarządzania ludźmi oraz monitoringu i ewaluacji.

W PZZL przedstawiono cele roczne i harmonogram działań na ww. okres. W planowanych w tym okresie działaniach uwzględniono m.in. umożliwienie pracownikom pracy w godzinach zmiennych, organizację szkoleń wewnętrznych z etyki, popularyzację materiałów e-learningowych oferowanych przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów, dodawanie w ogłoszeniach o naborze informacji o tym, że kandydat może zgłaszać szczególne potrzeby, a także wdrażanie projektu Nowoczesny Intranet z modułem onboarding.

Zgodnie z treścią pkt III PZZL WIJHARS w Opolu, nadzór nad realizacją PZZL sprawuje OWIJHARS, który określa działania podejmowane w celu monitoringu i ewaluacji PZZL. Monitoring PZZL polega na regularnej obserwacji stopnia realizacji zaplanowanych celów i wprowadzaniu ewentualnych bieżących korekt. Ewaluacja, czyli obiektywna ocena podejmowanych działań na wszystkich etapach realizacji PZZL, pozwala na sformułowanie wniosków i rekomendacji służących udoskonalaniu. Wnioski płynące z monitorowania i ewaluacji PZZL służą do jego aktualizacji. Program aktualizowany jest w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na 3 lata.

¹⁶ dalej: PZZL;

¹⁷ Akta kontroli - PZZL na lata 2025-2027.

Obowiązujący PZZL został przyjęty na okres 2025-2027, a więc jego aktualizacja powinna zostać przeprowadzona w 2028 r.

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

Zarządzeniem Nr 11/2018 z dnia 25 września 2018 r. OWIJHARS wprowadził w WIJHARS w Opolu Wewnętrzną Politykę Antymobbingową¹⁸.

W zakresie dokonywania przeglądu powyższej Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej, OWIJHARS wyjaśnił¹⁹, iż co roku stan polityki antymobbingowej omawiany jest na Przeglądzie zarządzania²⁰. Powyższe potwierdza zapis § 12 zdanie trzecie Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej, zgodnie z którą jej skuteczność poddawana jest ocenie w trakcie Przeglądu zarządzania SZJ.

Ponadto, stosownie do § 7 ust. 4 Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej, każdy pracownik zobowiązany jest złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z treścią Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej i zobowiązaniu do jej przestrzegania. Oświadczenie dołącza się do akt osobowych pracownika.

W toku kontroli ustalono, że pracownicy WIJHARS w Opolu złożyli takie oświadczenia i znajdują się one w ich aktach osobowych²¹.

W okresie objętym kontrolą nie odnotowano przypadków mobbingu, o czym świadczą zapisy sprawozdań z 2025 i 2026 r. z Przeglądu zarządzania²².

W WIJHARS w Opolu, osoby kierujące pracownikami odpowiadają za zarządzanie podległym zespołem, czyli m.in. za to, jak: planują, organizują, kierują, nadzorują, motywują, oceniają, dbają o rozwój pracowników, przestrzegają przepisów prawa pracy, zasad służby cywilnej oraz zasad etyki korpusu służby cywilnej, budują przyjazną atmosferę w zespole, rozwiązują konflikty. Zgodnie z zapewnieniem OWIJHARS¹⁴, kierownicy wydziałów, w ramach swoich służbowych

¹⁸ Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie wprowadzenia Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej - 2018 r., Akta kontroli - Wewnętrzna Polityka Antymobbingowa - 2018 r.;

¹⁹ Akta kontroli - Załącznik do odpowiedzi OWIJHARS na pismo dot. analizy przedkontrolnej;

²⁰ Dotyczy corocznego Przeglądu zarządzania Systemem Zarządzania Jakością;

²¹ Akta kontroli - Oświadczenia o zapoznaniu się z Wewnętrzną Polityką Antymobbingową;

²² Akta kontroli - Sprawozdanie z Przeglądu zarządzania - 2025 r., Akta kontroli - Sprawozdanie z Przeglądu zarządzania - 2026 r.

obowiązków m.in. przygotowują i w miarę potrzeb aktualizują opisy stanowisk pracy, przygotowują zakresy obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności pracowników, kierują nowych pracowników do odbycia służby przygotowawczej, przygotowują indywidualne programy rozwoju zawodowego, przeprowadzają oceny okresowe oraz wnioskuje do OWIJHARS o przyznanie nagród i awansów, a przede wszystkim poprzez codzienne bezpośrednie kontakty starają się rozeznaczyć potrzeby podległych pracowników, jak również na bieżąco oceniać ich dokonania, instruują, co i jak poprawiać. Powyższe kwestie zostały uregulowane w Regulaminie Organizacyjnym, Regulaminie pracy, Kodeksie Etyki Inspektora Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Wewnętrznej Polityce Antymobbingowej, zakresach obowiązków oraz procedurach Systemu Zarządzania Jakością¹⁹.

Z przedstawionego kontrolującym wykazu szkoleń za 2025 rok oraz szkoleń już przeprowadzonych w 2026 r.²³ wynika, iż zdecydowana większość ukończonych przez pracowników szkoleń, to szkolenia specjalistyczne. Nie mniej jednak, w 2025 r. wszyscy pracownicy ukończyli szkolenie, pt.: „Korupcja w administracji publicznej”, a jedna osoba (pracownik Wydziału Kontroli) - szkolenie pt. „Etyka w pracy urzędnika”²⁴.

W WIJHARS w Opolu opracowano i upowszechniono procedurę w zakresie etyki pracowników służby cywilnej oraz utworzono funkcję doradcy etycznego i zapewniono mu odpowiednie warunki pracy.

Zarządzeniem nr 3/2013 z dnia 12 marca 2013 r.²⁵ OWIJHARS wprowadzono Kodeks Etyki Inspektora Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, zatwierdzony przez Głównego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych²⁶.

W przedmiotowym zarządzeniu stwierdzono brak zapisów dotyczących konieczności zapoznania się pracowników z treścią zarządzenia oraz zobowiązania ich do jego przestrzegania. Niemniej jednak, w toku kontroli ustalono, iż pracownicy WIJHARS w Opolu, przed rozpoczęciem pracy w WIJHARS składają oświadczenia o zapoznaniu się i przestrzeganiu postanowień zawartych w zarządzeniu nr 70

²³ Akta kontroli - Wykaz szkoleń pracowników WIJHARS w Opolu;

²⁴ Akta kontroli - Zaświadczenie z udziału w webinarze Etyka w pracy urzędnika - 2025 r.;

²⁵ Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki - 2013 r., Akta kontroli - Kodeks Etyki - 2013 r.;

²⁶ Dalej: GIJHARS.

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 cywilnej (M.P. Nr 96, poz. 953). Ustalono, iż w aktach osobowych pracowników znajdują się takie oświadczenia²⁷.

Doradcę etycznego w WIJHARS w Opolu powołano zarządzeniem nr 8/2026 z dnia 26 marca 2026 r.²⁸, na 5-letnią kadencję. Zgodnie z informacją uzyskaną od OWIJHARS¹⁹, w maju br. powołany doradca etyczny odbędzie stosowne szkolenie w Krajowej Szkole Administracji Publicznej w Warszawie, po którym przeszkoli pracowników WIJHARS w Opolu z tego zakresu.

Do zadań doradcy etycznego, zgodnie z § 2 ust. 1 pkt 1), 2) i 5) ww. zarządzenia należeć będą sprawy organizacyjne i merytoryczne z zakresu, m.in.: doradzania i wspierania pracowników WIJHARS w sytuacjach wątpliwych etycznie, promowania zasad służby cywilnej i zasad etyki służby cywilnej, w tym prowadzenia działań informacyjno – edukacyjnych wśród pracowników a także przeprowadzania wśród pracowników – nie rzadziej niż raz na 3 lata – anonimowej ankiety samooceny kultury uczciwości organizacji oraz przedstawiania jej wyników OWIJHARS wraz z rekomendacją działań, których celem będzie poprawa i promocja kultury uczciwości w urzędzie.

Pomimo tego, już w 2015 r. w WIJHARS w Opolu wprowadzono, w ramach Systemu Zarządzania Jakością, Procedurę PG-S-12 Przeciwdziałanie zagrożeniom korupcyjnym²⁹ opracowując dodatkowo Poradnik antykorupcyjny dla pracowników Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych.

Stosownie do Standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, zalecane jest określenie i upowszechnienie w urzędzie zasad realizacji i obiegu dokumentów procesów kadrowych. OWIJHARS zapewni¹⁹ o jego spełnieniu opracowując w tym zakresie Procedurę-08 Zatrudnianie pracowników³⁰, która reguluje proces naboru pracowników. W ramach przedmiotowej procedury opracowano 7 formularzy: wniosek o zatrudnienie pracownika, ogłoszenie o wolnym stanowisku pracy, upoważnienie członka komisji do przetwarzania danych

²⁷ Akta kontroli - Oświadczenia o zapoznaniu się pracowników z zarządzeniem nr 70 Prezesa RM z 2011 r. w sprawie zasad służby cywilnej i zasad etyki;

²⁸ Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie powołania doradcy etycznego;

²⁹ Akta kontroli - Procedura PG-S-12 Przeciwdziałanie zagrożeniom korupcyjnym;

³⁰ Akta kontroli - Procedura-08 Zatrudnianie pracowników.

osobowych, oświadczenie członka komisji przeprowadzającej nabór, listę kandydatów, którzy spełnili wymagania formalne określone w ogłoszeniu o naborze, formularz oceny kandydata oraz protokół z przeprowadzonego naboru. Procedura i formularze są udostępnione w internetowym systemie - Intranet.

W WIJHARS w Opolu nie opracowano poradnika na temat procesów kadrowych dla osób kierujących pracownikami¹⁹.

Aby usprawnić realizację procesów kadrowych aktualnie opracowywany jest Nowoczesny Intranet, którego jednym z modułów będzie proces zarządzania kadrami¹⁹. Realizacja tego zadania jest przewidziana do końca 2027 r.¹⁷ Obecnie procesy kadrowe odbywają się przy pomocy opracowanych formularzy dotyczących naboru, nawiązania i rozwiązania stosunku pracy¹⁹.

W organizowaniu pracy i zarządzaniu czasem stosuje się następujące rozwiązania informatyczne: system EZD PUW, Intranet służący do dystrybucji informacji i zarządzania wiedzą, bazy danych wspomagające organizację pracy np.: rejestr upoważnień, rezerwacja pojazdów służbowych. Ponadto jest wdrażany kalendarz na bazie Outlook Microsoft 365¹⁹. Oprócz ww. rozwiązań informatycznych używa się również Intranet GIJHARS, system videokonferencji pozwalający na organizowanie spotkań czy szkoleń z pracownikami w formie on-line oraz program SharePoint, który usprawnia wymianę informacji oraz pozwala na kontrolowanie stanu realizowanych projektów¹⁷.

W kwestii zalecanego standardu dotyczącego upowszechniania w urzędzie informacji o zmianach przepisów prawnych, które dotyczą stosunku pracy pracowników, OWIJHARS zapewnił¹⁹, iż procedura naboru jest dostępna w Intranecie oraz na stronie www, a wszyscy pracownicy mają dostęp do bazy Legalis.pl.

Monitorowanie jakości obsługi pracowników i kandydatów do pracy, zgodnie ze stanowiskiem OWIJHARS¹⁹, odbywa się przy pomocy przyjętej Procedury-08 Zatrudnianie pracowników (obsługa kandydatów do pracy), regulującej proces naboru oraz corocznych ankiet samooceny kontroli zarządczej (jakość obsługi pracowników), a także wdrożonej procedury ochrony sygnalistów.

Dodatkowo, zgodnie z uzyskaną informacją¹⁴ od OWIJHARS, w ramach onboardingu (wdrażania do pracy), każdy pracownik, oprócz zaopatrzenia

w narzędzia do pracy, przechodzi po kilka szkoleń: stanowiskowe BHP – prowadzone przez bezpośredniego przełożonego, szkolenie w zakresie funkcjonującego systemu zarządzania jakością, systemu zapobiegania zagrożeniom korupcyjnym, obowiązującego w WIJHARS Kodeksu Etyki, procedury ochrony sygnalistów, w zakresie polityki bezpieczeństwa informacji. Dzięki tym szkoleniom, nowy pracownik nabywa wiedzę do czego służą poszczególne systemy/procedury, jak poruszać się w nowym dla niego środowisku, poznaje swoje prawa, dowiaduje się kogo prosić o pomoc w różnych sprawach. Otrzymuje dostęp do przepisów oraz wiedzę, jak z nich korzystać. W przypadku kandydatów do pracy w WIJHARS, źródłem wiedzy o sposobie naboru, sposobie zgłaszania przypadków naruszenia prawa w związku z naborem, są dokumenty opublikowane na stronie internetowej WIJHARS w Opolu.

Opinia pracowników na temat zarządzania ludźmi, zgodnie z ustaleniami kontroli, jest regularnie badana za pomocą ankiet samooceny. Badanie opinii pracowników odbywa się co rok, a wyniki ankiet są omawiane na Przeglądzie zarządzania. Każdy pracownik w ramach Systemu Zarządzania Jakością ma prawo zgłaszać swoje inicjatywy, uwagi, zastrzeżenia¹⁹.

Jak ustalono w toku kontroli, obowiązek przeprowadzania ww. ankiet samooceny wynika z zarządzenia nr 8/2016 z dnia 5 grudnia 2016 r. w sprawie wprowadzenia systemu kontroli zarządczej³¹. Zgodnie z § 7 ww. zarządzenia badania ankietowe samooceny kontroli zarządczej przeprowadza osoba wyznaczona przez OWIJHARS, w ostatnim kwartale roku oraz dokonuje analizy ankiet. Wyniki analizy ankiet samooceny są omawiane na Przeglądzie zarządzania.

Samoocenę kontroli zarządczej, na podstawie ankiet³², przeprowadzono w styczniu 2025 r. i styczniu 2026 r. Wyniki ankiet przedstawiono w sprawozdaniach z Przeglądu zarządzania nr 1/2025 oraz 1/2026³³.

Jak wynika z treści powyższych sprawozdań oraz samodzielnie przeprowadzonej analizy ankiet, w 2025 r. pracownicy WIJHARS w Opolu zgłosili w szczególności problemy i uwagi dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

³¹ Akta kontroli - Zarządzenie w sprawie wprowadzenia systemu kontroli zarządczej - 2016 r.;

³² Akta kontroli - Ankiety samooceny kontroli zarządczej - 2025 r., Akta kontroli - Ankiety samooceny kontroli zarządczej - 2026 r.;

³³ Akta kontroli - Sprawozdanie z Przeglądu zarządzania - 2025 r., Akta kontroli - Sprawozdanie z Przeglądu zarządzania - 2026 r.;

oraz w pojedynczych przypadkach: problem braku szkoleń, braku „przejrzystości procedur i dokumentów regulujących zakres obowiązków”, a także nieznamomości obiegu dokumentów kosztowych. Z treści sprawozdania z 2026 r. oraz weryfikacji przedstawionych ankiet wynika, iż pracownicy WIJHARS w Opolu nie zgłosili żadnych uwag. Powyższe świadczy o tym, iż wszystkie zgłoszone w 2025 r. problemy i uwagi zostały wyeliminowane. Potwierdza to również treść sprawozdania z 2026 r., zgodnie z którą po doprecyzowaniu potrzeb pracowników w wyniku przeprowadzenia 2 osobnych ankiet, wprowadzono działania naprawcze takie jak: udostępnienie na wewnętrznej stronie WIJHARS w Opolu większej liczby materiałów, zwiększenie wykorzystania możliwości służbowych smartfonów poprzez stworzenie grup na WhatsAppie oraz uruchomienie poczty służbowej w telefonach.

W zakresie kontroli zarządczej kontrolującym przedstawiono ponadto oświadczenie o stanie kontroli zarządczej za rok 2025 r. z dnia 31 marca 2026 r.³⁴, z którego wynika, iż w kontrolowanej jednostce „w wystarczającym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza”.

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, OWIJHARS zapewnił¹⁹ o jego spełnieniu informując, iż wszystkie wymagane informacje dla kandydatów do pracy ze szczególnymi potrzebami są zawierane w ogłoszeniach o naborze. Na stronie internetowej WIJHARS w Opolu zamieszczona jest Deklaracja dostępności³⁵, z której wynika, iż strona internetowa WIJHARS w Opolu jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1440).

Na stronie internetowej opublikowano również raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego (stan na dzień 1.01.2025 r.)³⁶, z którego wynika, iż budynku WIJHARS częściowo zapewniono przestrzeń komunikacyjną wolną od

³⁴ Akta kontroli - Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej za rok 2025 r.;

³⁵ <https://www.gov.pl/web/wijhars-opole/deklaracja-dostepnosci>; Akta kontroli - Deklaracja dostępności;

³⁶ Akta kontroli - Raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego - stan na 1 stycznia 2025 r.

barier architektonicznych. Dostępność informacyjno- komunikacyjną zapewnia się poprzez możliwość skorzystania z usług tłumacza migowego.

Jak ustalono, w 2020 r. na mocy zarządzenia OWIJHARS powołano koordynatora ds. dostępności w WIJHARS w Opolu³⁷.

W WIJHARS w Opolu jest monitorowana jakość obsługi klientów, w tym klientów ze szczególnymi potrzebami. Klientami WIJHARS w Opolu są głównie firmy zewnętrzne. Zgodnie z uzyskaną informacją od OWIJHARS¹⁹, w WIJHARS w Opolu funkcjonuje, w ramach Systemu Zarządzania Jakością, Procedura Pr-06 Orientacja na klienta³⁸. W zakresie przedmiotowej procedury analizuje się, raz do roku, ankiety przesyłane przez klientów urzędu. Analiza ankiet odbywa się podczas corocznego Przeglądu zarządzania³⁹.

W 2025 r. żaden z klientów WIJHARS w Opolu nie wypełnił wspomnianej ankiety, natomiast w styczniu 2026 r. dwóch klientów zewnętrznych (firmy) WIJHARS w Opolu (na 19 rozesłanych ankiet)⁴⁰ wypełniło i przesłało 2 ankiety⁴¹. Klienci oceniali w skali od 1 do 5 (gdzie 1 jest oceną najniższą, a 5 najwyższą) poszczególne elementy jakości realizacji zadań przez WIJHARS (pytania: 1. Jak Państwo oceniają znajomość przepisów prawnych przez naszych pracowników? 2. Jak oceniacie Państwo jakość wykonywanych prac? 3. Jak oceniacie Państwo jakość dostarczonej dokumentacji? 4. Jak Państwo oceniają kompetencje współpracujących z Państwem pracowników 5. Czy nasi pracownicy rozumieją Państwa potrzeby? 6. Czy dostarczany przez nasz inspektorat wyrób spełnia Państwa oczekiwania? 7. Czy terminowość realizowanych zadań jest odpowiednia? 8. Czy stopień zabezpieczenia wyników realizowanych zadań jest właściwy? 9. Sposób rozwiązywania i załatwiania reklamacji przez WIJHARS.).

Z przeglądu ankiet wynika, iż jakość usług w WIJHARS w Opolu oceniono, w poszczególnych punktach ankiety, w większości na 5, a w dwóch przypadkach (pytania 3 i 7 dotyczące jakości dostarczanej dokumentacji oraz terminowości realizowanych zadań) - na 4, w pięciostopniowej skali ocen. Powyższe świadczy

³⁷ Akta kontroli – Zarządzenie w sprawie powołania koordynatora dostępności;

³⁸ Akta kontroli - Procedura Pr-06 - Orientacja na klienta;

³⁹ Nie przeprowadzono analizy ankiet z 2026 r.;

⁴⁰ Akta kontroli - Sprawozdanie z Przeglądu zarządzania - 2026 r.;

⁴¹ Akta kontroli - Dwie wypełnione ankiety klientów zewnętrznych.

o tym, iż jakość świadczonych usług w WIJHARS w Opolu jest na bardzo dobrym poziomie.

WIJHARS w Opolu nie współpracuje z organizacjami pozarządowymi, które zajmują 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 tych formach zatrudnienia, nie nawiązywano również współpracy z organizacjami pozarządowymi i instytucjami edukacyjnymi¹⁹.

Brak działań WIJHARS w Opolu w powyższych obszarach świadczy o niespełnieniu zalecanych standardów w tej dziedzinie. Zgodnie z informacją¹⁹ od OWIJHARS charakter działalności WIJHARS w Opolu utrudnia, a w większości przypadków uniemożliwia zatrudnianie stażystów czy wolontariuszy.

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

W wyniku kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości.

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

Nie dotyczy.

V. Na podstawie art. 49 oraz art. 52 ust. 1 ustawy o kontroli w administracji rządowej, 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
Dyrektor Wydziału
Prawnego i Nadzoru**