



Wojewoda Zachodniopomorski

Znak: K-2.431.1.59.2024.6.TP

Szczecin, 15 kwietnia 2025 r.

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Przedmiot kontroli	Sposób przyjmowania i załatwiania skarg oraz wniosków na podstawie przepisów ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.
Nazwa i adres organu kontrolującego	Wojewoda Zachodniopomorski, ul. Wały Chrobrego 4, 70-502 Szczecin
Nazwa i adres organu kontrolowanego	Burmistrz Miasta Wałcz, zwany dalej <i>Burmistrzem</i> , Plac Wolności 1, 78-600 Wałcz
Osoba pełniąca funkcję Burmistrza w okresie prowadzenia kontroli oraz w okresie objętym kontrolą	Pan Maciej Żebrowski
Okres objęty kontrolą	od 2 stycznia 2022 r. do 26 listopada 2024 r.
Kontrolerzy	Czynności kontrolne przeprowadzili pracownicy Wydziału Kontroli Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Szczecinie: 1. Pan Tomasz Pawnuk – główny specjalista, <i>kierownik zespołu kontrolnego</i> ; 2. Pan Grzegorz Dzik – starszy inspektor.
Nr upoważnienia	Nr 108/24 z dnia 15 listopada 2024 r.
Podstawa prawna do przeprowadzenia kontroli	Art. 258 § 1 pkt 5 Kodeksu postępowania administracyjnego ¹ ,
Kryteria prowadzenia kontroli	legalność, rzetelność
Rodzaj kontroli i tryb kontroli	planowa, tryb zwykły
Termin kontroli	27-29 listopada 2024 r.
Podstawa prawna realizacji zadania	Art. 223 § 1 Kpa: <i>Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych – rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości.</i>

¹ Ustawa z dnia 14.06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 572), zwana dalej *Kpa*.

USTALENIA KONTROLI

Organizację i zasady funkcjonowania Urzędu Miasta Wałcz, zwanego dalej *Urzędem*, w okresie objętym kontrolą określał Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Wałcz, wprowadzony Zarządzeniem Nr 120.1.30.2024 Burmistrza Miasta Wałcz z dnia 12 sierpnia 2024 r.² (zwany dalej *Regulaminem*). Organizowanie załatwiania skarg, wniosków i petycji, w myśl § 25 pkt 8 Regulaminu powierzono Gabinetowi Burmistrza³. W zakresie czynności służbowych pracownika Gabinetu zapisano, że do jego zadań należy *organizowanie załatwiania skarg, wniosków i petycji mieszkańców*. Powyższe stanowiło realizację dyspozycji § 3 ust. 1 rozporządzenia ws. skarg i wniosków⁴.

Ponadto ogólne zasady dotyczące badanego obszaru zawarte zostały w Rozdziale IX Regulaminu „*Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji*”.

(dowód: akta kontroli str. 13-29)

Informacja o dniach i godzinach przyjmowania obywateli w sprawach skarg oraz wniosków umieszczona została w budynku Urzędu, zgodnie z treścią art. 253 § 4 Kpa. Burmistrz albo Zastępca Burmistrza pełnił dyżur skargowy w każdy poniedziałek w godzinach od 14.00 do 15.45. Urząd w wymienionym dniu był czynny w godzinach: 7.30 – 15.30. Przyjęte rozwiązania były zgodne z zapisami art. 253 § 2 i § 3 Kpa.

Rejestr skarg i wniosków (dalej *RSiW*), prowadzony był w formie papierowej. W okresie objętym kontrolą, zaewidencjonowano wpływ **11** skarg (wpływu wniosków nie stwierdzono), z czego:

- ✓ w 2022 r. – 7;
- ✓ w 2023 r. – 1;
- ✓ w 2024 r. – 3.

(dowód: akta kontroli str. 30-37)

Zawartość RSiW oraz sposób przechowywania materiałów skarg ułatwiały kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania (art. 254 Kpa). Skontrolowane zostały wszystkie sprawy.

Tabela Nr 1

Lp.	Numer w rejestrze/ Sygnatura sprawy	Lp.	Numer w rejestrze/ Sygnatura sprawy	Lp.	Numer w rejestrze/ Sygnatura sprawy
Skargi załatwiane bezpośrednio 1510					
2022 r.					
1.	1/2022 Or.1510.1.2022	2.	4/2022 Or.1510.2.2022	3.	6/2022 Or.1510.3.2022
4.	7/2022 Or.1510.4.2022				
2024 r.					
5.	1/2024 Or.1510.1.2024	6.	3/2024 Or.1510.3.2024		

² Wcześniej obowiązywały Regulaminy Organizacyjne Urzędu Miasta Wałcz wprowadzone Zarządzeniem Nr 120.1.12.2019 Burmistrza Miasta Wałcz z dnia 28 lutego 2019 r. oraz Zarządzeniem Nr 120.1.1.2022 Burmistrza Miasta Wałcz z dnia 29 kwietnia 2022 r.

³ Do dnia 31 sierpnia 2024 r. zadanie podlegające kontroli należało do kompetencji Wydziału Organizacyjnego. (dowód: akta kontroli str. 17-18)

⁴ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwane dalej *rozporządzeniem ws. skarg i wniosków*.

Skargi przekazywane według właściwości 1511					
2022 r.					
7.	2/2022 Or.1511.1.2022	8.	3/2022 Or.1511.2.2022	9.	5/2022 Or.1511.3.2022
2023 r.					
10.	1/2023 Or.1511.1.2023				
2024 r.					
11.	2/2024 Or.1511.1.2024				

Ustalono, że:

- ✓ w 4 sprawach (poz. 2-5 w tabeli) Burmistrz podjął działania mające na celu ich rozpatrzenie;
- ✓ 5 skarg (poz. 7-11 w tabeli) zostało przekazanych do załatwienia organom właściwym w sprawie;
- ✓ skargę z poz. 6 w tabeli, która nie zawierała adresu wnoszącego organ pozostawił bez rozpoznania (§ 8 ust. 1 rozporządzenia ws. skarg i wniosków).

Zespół kontrolny nie miał zastrzeżeń do sposobu załatwienia przez organ powyższych skarg. Postępowania prowadzone były zgodnie z obowiązującymi przepisami, tj. skargi zostały załatwione w terminie wskazanym w art. 237 Kpa zaś w sytuacji braku możliwości jego dotrzymania przed jego upływem, wskazywano nową datę zakończenia postępowania. Zawiadomienia o sposobie ich załatwienia zawierały wszystkie elementy wskazane w art. 238 § 1 Kpa.

Skargi w przypadku których Burmistrz nie był organem właściwym do ich rozpatrzenia, zostały prawidłowo przekazane właściwemu organowi⁵ (poza 1 sprawą).

Szczegółowy opis stwierdzonej nieprawidłowości ujęty został w części: *Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości/uchybień.*

Obowiązki informacyjne organu wynikające z art. 226a i art. 231 § 2 Kpa realizowane były poprzez umieszczenie w korespondencji do skarżących klauzuli o przetwarzaniu danych osobowych.

(dowód: akta kontroli str. 62, 65)

Stwierdzono również, że w RSiW zarejestrowano sprawę niebędącą skargą w rozumieniu art. 227 Kpa (poz. 1 w tabeli).

(dowód: akta kontroli str. 38-52)

W złożonych wyjaśnieniach Sekretarz Miasta wskazała, że: *Praktyką organu, wynikającą również z instrukcji kancelaryjnej, jest zarejestrowanie danego podania pod numerem sprawy na początku jego procedowania, bezpośrednio po zadekretowaniu pisma do danej komórki organizacyjnej. Wszelkie czynności w ramach jednej sprawy podejmowane są pod jednym numerem kancelaryjnym.*

(dowód: akta kontroli str. 12)

W opinii zespołu kontrolnego przedmiot pisma dotyczył żądania odbioru odpadów mieszanych i stanu drogi dojazdowej do posesji i nie podlegał zarejestrowaniu w RSiW jako skarga.

⁵ Art. 231 § 1 Kpa.

Ponadto ustalono, że:

- ✓ organ prowadził:
 - Rejestr przyjmowania interesantów przez Burmistrza Miasta Wałcz;
 - Rejestr przyjmowania interesantów przez zastępców Burmistrza Miasta Wałcz;
- ✓ w aktach skontrolowanych spraw znajdowała się skarga, która nie została przekazana organowi właściwemu w sprawie (znak: Or.1510.2.5.2024).

(dowód: akta kontroli str. 68-76, 117-120)

Analiza treści spraw z poz. 8, 10, 11 i 13 rejestru przyjmowania interesantów przez Burmistrza (dalej: rejestr) wykazała, że są to skargi w rozumieniu art. 227 Kpa⁶.

W omawianych sprawach interesanci skarżyli się na:

- działanie pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wałczu (poz. 8 i 10 w rejestrze);
- sposób załatwienia sprawy przez Dyrektorkę Żłobka Miejskiego w Wałczu (poz. 11 w rejestrze);
- działanie Naczelnika Wydziału Spraw Społecznych w Urzędzie Miasta Wałcz (poz. 13 w rejestrze).

(dowód: akta kontroli str. 70-71)

Stwierdzono, że żadna z tych skarg nie została:

- przyjęta w sposób określony w § 6 rozporządzenia ws. skarg i wniosków⁷;
- załatwiona zgodnie z Działem VIII Kpa.

Szczegółowy opis stwierdzonych nieprawidłowości ujęty został w części: *Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości/uchybień*.

ZAKRES, PRZYCZYNY I SKUTKI STWIERDZONYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI/UCHYBIEŃ

1. Przekazanie skargi organowi właściwemu w sprawie (poz. 11 w tabeli), oraz zawiadomienie skarżącego o tym fakcie, nastąpiło po terminie określonym w art. 231 Kpa.

Pismo zostało wniesione w dniu 18 marca 2024 r. Zawiadomienie o przekazaniu sprawy do rozpatrzenia według właściwości wystosowano w dniu 26 marca 2024 r., tj. 1 dzień po terminie.

W świetle art. 231 § 1 Kpa, *jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ*. 7-dniowy termin, o którym mowa powyżej, obejmuje zarówno działanie organu polegające na przekazaniu sprawy organowi właściwemu albo wskazanie skarżącemu takiego organu, jak również przesłanie zawiadomienia o przekazaniu sprawy organowi właściwemu w sprawie do skarżącego.

W ww. przepisie, w pierwszej kolejności jest mowa o niezwłocznym przekazaniu skargi, a następnie o górnej granicy terminu, tj. o 7 dniach. Taka konstrukcja przepisu świadczy

⁶ art. 227 Kpa: Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

⁷ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwane dalej *rozporządzeniem ws. skarg i wniosków*.

o intencji ustawodawcy w zakresie konieczności sprawnego i bezzwłocznego działania podmiotu, do którego skarga wpłynęła.

2. Skargi wnoszone ustnie nie zostały przyjęte w sposób określony w § 6 rozporządzenia ws. skarg i wniosków.

Sprawy z poz. 8, 10, 11 i 13 rejestru wnoszone ustnie przez interesantów w ramach *cotygodniowych przyjęć w sprawach skarg i wniosków*, które stanowiły skargi nie zostały przyjęte zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Jak wynika z dyspozycji § 5 i 6 ww. rozporządzenia skargi mogą być wnoszone ustnie do protokołu. W takim wypadku przyjmujący zgłoszenie winien sporządzić protokół podpisany przez wnoszącego skargę i przyjmującego zgłoszenie. Dokument ten musi zawierać datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.

Skargom złożonym ustnie do protokołu nadaje się symbol klasyfikacyjny określony w instrukcji kancelaryjnej dla postępowań skargowo-wnioskowych i rejestruje w rejestrze skarg i wniosków, gdy podlegają rozpatrzeniu przez organ przyjmujący.

3. Sprawy ujęte pod poz. 8, 10, 11 i 13 w rejestrze oraz skarga o sygnaturze Or.1510.2.5.2024 nie zostały załatwione zgodnie z Działem VIII Kpa .
(dowód: akta kontroli str. 68-76, 117-120)

W omawianych sprawach wskazuje się, że:

- skargi z poz. 8, 10, 11 rejestru nie podlegały rozpatrzeniu przez organ kontrolowany. Sprawy należało zaewidencjonować w spisie spraw nadając im symbol kwalifikacyjny (1511), po czym wobec braku umocowań organu w przedmiocie skarg, zgodnie z art. 231 Kpa, przekazać (odpowiednio) Dyrektorowi Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wałczu bądź Radzie Miejskiej w Wałczu zawiadamiając równocześnie o powyższym skarżących;
- skarga z poz. 13 rejestru dotycząca niewłaściwego postępowania Naczelnika Wydziału Spraw Społecznych w Urzędzie Miasta Wałcz powinna być zarejestrowana w RSiW (art. 254 Kpa⁸) i rozpatrzona przez Burmistrza;
- skarga o sygnaturze Or.1510.2.5.2024., która wpłynęła drogą elektroniczną⁹ dnia 29 sierpnia 2024 r dotyczyła podjęcia przez Burmistrza działań mających na celu naprawę instalacji elektrycznej w lokalu skarżącej przez pracowników Towarzystwa Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Wałczu¹⁰ (TBS). Skarżąca informuje, że od pewnego czasu nie może ustalić z TBS terminu wykonania prac. W aktach sprawy znajduje się jedynie pismo Prezesa Zarządu TBS informujące Burmistrza, że spółka podjęła działania mające na celu remont instalacji elektrycznej o czym została poinformowana skarżąca. Sprawę należało zaewidencjonować w RSiW i przekazać Prezesowi Zarządu TBS zawiadamiając równocześnie o powyższym skarżącą.

Powyższe nieprawidłowości wynikają z niewłaściwego stosowania wskazanych przepisów.

⁸ art. 254 Kpa: 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 ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

⁹ Ponowione pisemnie w dniu 20 listopada 2024 r.

¹⁰ Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Wałczu zarządza mieszkaniowym zasobem Gminy Miejskiej Wałcz.

Wyjaśnienia, protokoły, oświadczenia	Wyjaśnienia z dnia 29 listopada 2024 r. Sekretarz Miasta Wałcz. (dowód: akta kontroli, str. 12)
Ocena obszaru kontroli	<i>Pozytywna z nieprawidłowościami</i>
Wpis do książki kontroli	S.1710.17.2024
Zalecenia	– terminowo realizować dyspozycję art. 231 § 1 Kpa z jednoczesnym powiadomianiem stron o przekazaniu skargi; – skargi wnoszone ustnie przyjmować w sposób określony w § 6 rozporządzenia ws. skarg i wniosków a po ich przyjęciu załatwiać je zgodnie z Działem VIII Kpa. W szczególności przestrzegać: ✓ właściwości organu do rozpatrywania skarg (art. 229 Kpa), ✓ zasad rejestracji i przechowywania skarg (art. 254 Kpa).
Pouczenie	Zgodnie z art. 48 ustawy z dnia 15 lipca 2011 roku o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. z 2020 r., poz. 224) od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.
Podpis kierownika jednostki kontrolującej	Z upoważnienia Wojewody Zachodniopomorskiego Bartosz Brożyński I Wicewojewoda Zachodniopomorski <i>/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/</i>