



Olsztyn, 2 października 2025 r.

Wydział Kontroli  
WK-I.431.12.2025

**Szanowny Pan  
Łukasz Szpara  
Burmistrz Jezioran  
oraz  
Rada Miejska  
w Jezioranach  
Plac Zamkowy 4  
11-320 Jeziorany**

### **Wystąpienie pokontrolne**

Kontrolę przeprowadzono w Urzędzie Miejskim w Jezioranach, Plac Zamkowy 4, 11-320 Jeziorany, NIP: 739-38-40-449, REGON: 510743551.

W okresie objętym kontrolą oraz w dniu rozpoczęcia czynności kontrolnych stanowiska pełnili:

1. **Pan Łukasz Szpara** – Burmistrz Jezioran od 07.05.2024 r. do chwili obecnej.
2. **Pan Maciej Leszczyński** – Burmistrz Jezioran od 21.11.2018 r. do 07.05.2024 r.
3. **Pan Andrzej Ciborski** – Przewodniczący Rady Miejskiej w Jezioranach (kadencja 2024-2029).
4. **Pan Bogusław Leszek Wierzbicki** – Przewodniczący Rady Miejskiej w Jezioranach (kadencja 2018-2024).

*[akta kontroli poz. 40-43]*

Burmistrz Jezioran upoważnił Sekretarza Gminy do udzielania informacji i wyjaśnień podczas trwania czynności kontrolnych.

*[akta kontroli poz. 18]*

Kontrolę przeprowadził zespół pracowników Warmińsko – Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie, Wydział Kontroli, Oddział organizacji i koordynacji kontroli, w składzie:

**Strona 1 z 18**

- Dorota Kusiewicz-Lauter – starszy inspektor wojewódzki - przewodnicząca zespołu kontrolnego, upoważnienie do kontroli nr WK-I.0030.609.2025 z 30 czerwca 2025 r., wydane przez Wojewodę Warmińsko – Mazurskiego.
- Edyta Pieńczewska – inspektor wojewódzki – członek zespołu kontrolnego, upoważnienie do kontroli nr WK-I.0030.622.2025 z 7 lipca 2025 r., wydane przez Wojewodę Warmińsko – Mazurskiego.

Kontrolę przeprowadzono w okresie od 18 do 31 lipca 2025 r., co zostało odnotowane w Księżce kontroli pod pozycją nr 4/2025.

*[akta kontroli poz. 5-6, 12-13, 16]*

Czynności kontrolne przeprowadzono w trybie zdalnym, tj. bez osobistej obecności kontrolerów, z wykorzystaniem narzędzi informatycznych do zgromadzenia materiału dowodowego, w celu ustalenia stanu faktycznego, a następnie dokonania oceny działalności jednostki kontrolowanej, a także sformułowania ewentualnych zaleceń pokontrolnych. Rozpoczęcie kontroli nastąpiło podczas wideokonferencji, w trakcie której okazano legitymacje służbowe, poinformowano o zasadach kontroli w trybie zdalnym, wymaganych dokumentach do kontroli oraz formach i terminie ich przekazywania.

*[akta kontroli poz.1-4, 50]*

Z informacji udzielonej przez Zastępcę Burmistrza - pismo z 14.07.2025 r., znak: SK.1710.1.2025 wynika, że ww. zakresie nie były przeprowadzane kontrole przez inne instytucje.

*[akta kontroli poz. 8]*

Przedmiotem kontroli była ocena prawidłowości realizacji przez Burmistrza, a także Radę Miejską zadań związanych z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 18 lipca 2025 r., tj. do dnia rozpoczęcia czynności kontrolnych.

Podstawę prawną przeprowadzenia kontroli stanowił art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572), zwanej dalej: k.p.a.

*[akta kontroli poz. 11]*

Tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy powszechnie obowiązujące w tym zakresie, tj.:

1. Przepisy działu VIII. *Skargi i wnioski* k.p.a.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46), zwane dalej: „*Rozporządzeniem RM*”.

**Strona 2 z 18**

3. Regulacje wewnętrzne jednostki kontrolowanej, obowiązujące w okresie objętym kontrolą:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Jezioranach stanowiący załącznik do zarządzeń Burmistrza Jezioran nr: 104/2023 z 19 października 2023 r., 65/2024 z 16 września 2024 r., 32/2025 z 13 marca 2025 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Jezioranach (ze zmianami).
- Statut Gminy Jeziorany, stanowiący załącznik do uchwały nr XIII/121/2020 Rady Miejskiej w Jezioranach z dnia 28 lutego 2020 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Jeziorany (ze zmianami), zwany dalej: „Statutem”.

W zapisach Statutu uwzględniono zasady i tryb działania Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, zwanej dalej: „KSWiP”, do czego zobowiązuje przepis art. 18b ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U z 2023 r. poz. 40 ze zm.).

Uszczegółowienie zasad dotyczących załatwiania indywidualnych spraw obywateli, skarg i wniosków zostało zawarte w Rozdziale VII Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

*[akta kontroli poz. 7-10, 48-49]*

Na podstawie ustaleń kontroli działalność jednostki kontrolowanej ocenia się **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

Powyższa ocena wynika z następujących ustaleń i ocen dokonanych w poszczególnych obszarach (zagadnieniach) objętych kontrolą:

#### **1. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez Burmistrza i Radę Miejską w Jezioranach**

Stosownie do przepisu §3 ust. 1 i 2 Rozporządzenia RM, przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Powyższe wymogi zostały formalnie uregulowane poprzez zawarcie nw. zapisów w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, tj.:

- Zgodnie z §36 ust. 3 Sekretarz sprawuje bezpośredni nadzór i kontrolę w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
- Sekretarzowi, zgodnie z zał. nr 1 do zarządzeń w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego, bezpośrednio podlegają stanowiska pracy ds. kancelaryjno-technicznych i obsługi sekretariatu oraz stanowisko pracy ds. obsługi biura rady i jednostek pomocniczych, którym zostały przypisane zadania związane z rejestracją

skarg i wniosków, a także czuwanie nad terminowością realizacji wniosków, skarg i petycji przedkładanych przez obywateli.

*[akta kontroli poz. 7-9, 15, 48-49]*

Zgodnie z przepisem art. 253§ 1-4 k.p.a. organy samorządu terytorialnego są zobowiązane przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach. Kierownicy organów wymienionych w §1 ww. artykułu lub wyznaczeni przez nich zastępcy, zobowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu, zaś dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej.

Oceny realizacji założeń ww. przepisu dokonano na podstawie informacji zawartych w Regulaminie Organizacyjnym oraz zamieszczonych na tablicy ogłoszeń w siedzibie jednostki i na stronie internetowej Urzędu, zgodnie z którymi:

- Urząd Miejski w Jezioranach pracuje od poniedziałku do piątku od 7.30 do 15.30.
- Burmistrz Jezioran przyjmuje interesantów od poniedziałku do piątku od 8:00 do 15:00.
- Przewodniczący i Wiceprzewodniczący Rady Miejskiej przyjmują interesantów od poniedziałku do piątku w Urzędzie Miejskim w Jezioranach w pok. nr 10, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i godziny.
- Dyżury Radnych do końca 2024 r. odbywały się w każdy poniedziałek w godzinach: 16.00-17.00.

Zgodnie z §35 Regulaminu Organizacyjnego interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Burmistrz każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych, po uprzednim uzgodnieniu godziny przyjęcia w Sekretariacie Burmistrza. Zastępca oraz Sekretarz przyjmują każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych. Kierownicy, a w przypadku ich nieobecności wyznaczeni pracownicy Referatu oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy – codziennie w godzinach pracy Urzędu. Na podstawie §37 ww. Regulaminu, obsługa interesantów, przyjmowanie podań, skarg i wniosków mieszkańców odbywa się w godzinach pracy Urzędu.

*[akta kontroli poz. 17-23]*

Mając na uwadze przepis art. 253 §2-3 k.p.a. zadano pytanie: dlaczego informacje o dniach i godzinach przyjęć Burmistrza i Rady Miejskiej, nie uwzględniały wymogu, aby przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia odbywały się po godzinach pracy?

Uzyskano następujące wyjaśnienia, cyt.: „(...) Przyjmowanie mieszkańców przez Burmistrza odbywa się bez uzgodnienia terminu lub z uzgodnieniem terminu poprzez bezpośrednią rozmowę telefoniczną z pracownikiem sekretariatu. Dotychczas nie było zgłoszeń od mieszkańców o potrzebie przyjmowania interesów poza godzinami pracy. W 2024 r. Radni Rady Miejskiej w Jezioranach prowadzili dyżury po godzinach pracy od 16.00 do godz. 17.00. W związku z brakiem zainteresowania mieszkańców tymi dyżurami z dniem 01.01.2025 r. odstąpiono od dyżurów radnych w godzinach popołudniowych”.

[akta kontroli poz. 43- 44a]

W kontekście powyższych wyjaśnień podkreślenia wymaga fakt, że cytowany przepis art. 253§3 k.p.a. wprost wskazuje obowiązek ustalenia - czyli wyznaczenia dnia przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy urzędu obsługującego dany organ administracji publicznej. Ponadto należy mieć na uwadze, że realizacja omawianego obowiązku nie wyklucza stosowania opisaną przez kontrolowanego praktyki stałej dostępności w godzinach pracy Urzędu.

Brak realizacji części obowiązku wynikającego z art. 253§3 k.p.a. należy ocenić w kategorii **uchybień**, którego skutkiem może być utrudniony kontakt obywatela z przedstawicielami obu Organów po godzinach pracy, w szczególności w kontekście zapisu, że Burmistrz przyjmuje każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych, po uprzednim uzgodnieniu godziny przyjęcia w Sekretariacie, natomiast Zastępca oraz Sekretarz przyjmują każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych.

### **Rejestr Skarg i Wniosków**

Na potrzeby kontroli przedłożono dwa rejestry skarg i wniosków. Jeden prowadzony na samodzielny stanowisku ds. kancelaryjno-technicznych i obsługi sekretariatu (§54 ust. 1 pkt 8 Regulaminu Organizacyjnego), drugi na stanowisku ds. obsługi Rady i jednostek pomocniczych.

Obowiązek prowadzenia rejestru skarg i wniosków będących we właściwości Burmistrza został uwzględniony w zakresie czynności pracownika ds. kancelaryjno-technicznych oraz w Regulaminie Organizacyjnym.

Rejestr był prowadzony na każdy rok kalendarzowy i zawierał: datę wpływu, imię i nazwisko petenta, adres petenta, przedmiot skargi, informacje nt. zlecenia skargi, termin i jego sposób załatwienia, kogo zawiadomiono, przedmiot skargi, uzasadnienie.

W okresie objętym kontrolą odnotowano łącznie 5 pozycji, tj.: w **2024r.** - 2, w **2025r.** – 3.

Strona 5 z 18

### Sprawy rozpatrzone i załatwione przez Burmistrza we własnym zakresie

#### **2024 r.**

- S.1510.1.2024 – wniosek z 10.05.2024 r.
- S.1510.1.2024 (S.1510.1.2025) - wniosek z 09.12.2024 r.

#### **2025 r.**

- OSW.1510.1.2025 (Ośw.440.1.2025.Mł) – skarga z 14.01.2025 r.
- OSW.1510.2.2025 – skarga z 04.02.2025 r.

### Sprawy przekazane zgodnie z właściwością

- S.1511.1.2025 – skarga z 11.04.2025.

Na potrzeby prowadzonych postępowań skargowo - wnioskowych założono również spisy spraw, którym nadano właściwe symbole klasyfikacyjne z j.rwa „1510” (skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio) oraz „1511” (skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości).

Ww. spisom została nadana właściwa kat. archiwalna, a poszczególne rubryki uwzględniały: symbole komórki organizacyjnej, oznaczenie teczki i jej tytułu według wykazu akt, krótki opis sprawy, znak pisma, daty wszczęcia i ostatecznego załatwienia sprawy, a także z określenie sposobu załatwienia sprawy.

Odstępstwo od stanu pożądanego zaobserwowano w przypadku sprawy zarejestrowanej w rejestrze ogólnym korespondencji pod pozycją nr Ośw.4756/2025 (67/2024/OR) z 08.10.2025 r. Pismo zaadresowane na Burmistrza i Zastępcę Burmistrza nie zostało jednakże odnotowane w rejestrze skarg i wniosków, ani też w spisie spraw przekazanych zgodnie z właściwością Radzie Miejskiej (pismo z 16.10.2024 r., znak: Ośw.440.3.2024.KK).

Na zadane w trakcie czynności kontrolnych pytanie o powód nieodnotowania skargi w rejestrze udzielono następujących wyjaśnień, cyt.: „*Skarga została odnotowana na stanowisku ds. obsługi Rady i jednostek pomocniczych pod pozycją 2 (...)*”.

W powyższych wyjaśnieniach nie wskazano jednoznacznie, co było przyczyną nieodnotowania sprawy w Rejestrze Ogólnym. Pismo zostało przyjęte jako skarga i w pierwszej kolejności powinno zostać ujęte w ewidencji/rejestrze skarg i wniosków, prowadzonej na stanowisku ds. kancelaryjno-technicznych, a dopiero później, jak to zostało właściwie uczynione, w rejestrze prowadzonym przez pracownika ds. obsługi rady miejskiej i jednostek pomocniczych.

*[akta kontroli poz. Poz. 29, 31-35, 44-46, 54-55]*

Powyższe oceniono w kategoriach **nieprawidłowości**, skutkującej wykazaniem niewłaściwej ilości spraw rozpatrywanych przez Burmistrza na podstawie rozdziału VIII k.p.a., co jest sprzeczne z założeniami przepisu art. 254 k.p.a., zgodnie z którym skargi i wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznej oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.

Trzeba w tym miejscu podkreślić, że Rejestr powinien wykraczać poza typową funkcję ewidencyjną, tj. na bieżąco umożliwiać monitorowanie procesu rozpatrywania skarg i wniosków, a także służyć jako baza wiedzy, którą Kierownicy poszczególnych wydziałów wykorzystają w procesie likwidacji nieprawidłowości, ochrony interesów społecznych i słuszych interesów obywateli.

### **Rada Miejska**

Jak wynika z informacji udzielonych na potrzeby kontroli, odrębny Rejestr skarg i wniosków będących we właściwości Rady Miejskiej był prowadzony przez pracownika Urzędu Miejskiego w Jezioranach na stanowisku ds. obsługi Rady i jednostek pomocniczych.

Został on oznaczony właściwą kat. archiwalną, a poszczególne rubryki uwzględniały informacje nt. daty wpływu, przedmiotu skargi oraz całego procesu rozpatrzenia, łącznie z terminem załatwienia sprawy.

Rejestr był prowadzony w wersji elektronicznej. Pod symbolem OR.1510 w 2024 r. odnotowano 2 pozycje (skargi), pod symbolem 1511 jedną pozycję (wniosek przekazany Burmistrzowi zgodnie z właściwością), tj.:

#### 2024

- OR.1510.1.2024 – skarga z 29.02.2024 r.,
- OR.1510.1.2024 - skarga z 17.10.2024 r.

Sprawy przekazane zgodnie z właściwością

- OR.1511.1.2024 – wniosek z 10.05.2024 r.

#### 2025

Nie odnotowano wpływu skarg i wniosków, do rozpatrzenia i załatwienia których właściwa byłaby Rada Miejska.

Na potrzeby prowadzonych postępowań skargowo - wnioskowych założono również spisy spraw, którym nadano właściwe symbole klasyfikacyjne z jrw „1510” (skargi i wnioski

załatwiane bezpośrednio) oraz „1511” (skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości), z uwzględnieniem rubryk charakterystycznych dla przedmiotowego spisu.

Na podstawie przedłożonych dokumentów, tj. Regulaminu Organizacyjnego, czy też zakresu czynności pracownika wskazanego w spisie spraw nie można było jednoznacznie stwierdzić, komu formalnie przypisano ewidencjonowanie skarg i wniosków wpływających do Rady Miejskiej.

Powyższe wyjaśniono w ten sposób że, cyt.: „W zakresie czynności pracownika ujęto obowiązek prowadzenia rejestru skarg i wniosków (pkt 1 lic.c) – czuwanie nad terminowością realizacji skarg, wniosków i petycji przedkładanych radzie przez obywateli. Zarządzeniem nr 89/2014 Burmistrza Jezioran z 22 grudnia 2014 r. w sprawie określenia rodzajów przesyłek nie otwieranych w sekretariacie Urzędu Miejskiego w Jezioranach określono, że przesyłki adresowane do Rady Miejskiej w Jezioranach, wpływające do Urzędu Miejskiego w Jezioranach, nie będą otwierane przez pracownika sekretariatu oraz będą przekazywane do rąk Przewodniczącego Rady Miejskiej w Jezioranach. Zarządzenie powyższe zostało uchylone zarządzeniem nr 19/2025 Burmistrza Jezioran z dnia 3 marca 2025 r.”.

Ze złożonymi wyjaśnieniami nie można się w pełni zgodzić, gdyż w przypadku pracownika ds. kancelaryjno - biurowych obowiązek prowadzenia ewidencji został wyraźnie wskazany w Regulaminie i w zakresie czynności. W przypadku pracownika Rady Miejskiej już takiego zapisu nie wskazano, co należy ocenić w kategorii **uchybień**.

[akta kontroli poz. 24, 43-54]

## **2. Przestrzeganie procedur rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, wynikających z regulacji działu VIII k.p.a. oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.**

Zgodnie z art. 223 §1 k.p.a. organy państwowe, organy samorządu terytorialnego oraz inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości. Jeżeli organ, który otrzymał skargę nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym skarżącego, albo wskazując mu właściwy organ, stosownie do obowiązku wynikającego z art. 231§1 k.p.a.

### Sprawy rozpatrzone i załatwione przez Burmistrza we własnym zakresie

#### **2024 r.**

- S.1510.1.2024 – pismo z 10.05.2024 r.
- S.1510.1.2024 (S.1510.1.2025) - wniosek z 09.12.2024 r.

Strona 8 z 18



## 2025 r.

- OSW.1510.1.2025 (Ośw.440.1.2025.Mł) – skarga z 14.01.2025 r.
- OSW.1510.2.2025 – skarga z 04.02.2025 r.,

### Sprawy przekazane zgodnie z właściwością

## 2025 r.

- S.1511.1.2025 – zgłoszenie z 11.04.2025 r.

W kontekście sporządzania zawiadomień o sposobie załatwienia skarg i wniosków oraz przekazywania spraw zgodnie z właściwością stwierdzono następujące uchybienia i nieprawidłowości, tj.:

- W przypadku sprawy znak: OSW.1510.2.2025 (nr w dzienniku korespondencji 785/2025) stwierdzono, że:
  - pismo zostało zakwalifikowane jako skarga, jednakże nie zastosowano podczas jej załatwienia trybu przewidzianego w art. 238§1 k.p.a., tj. udzielenia odpowiedzi w formie zawiadomienia. Skargę załatwił ustnie inspektor ds. oświaty, a ze spotkania sporządzono jedynie notatkę służbową, którą włączono do akt sprawy – **nieprawidłowość**.

Powyższe wyjaśniono w ten sposób, że cyt.: „W związku z przyjęciem skargi przez pracownika ds. oświaty, która została rozpatrzona poprzez przyjęcie rozmowy i w związku z uzyskaniem informacji od skarżącej, że nie oczekuje żadnej odpowiedzi pisemnej ze strony Urzędu Miejskiego, nie udzielono jej w formie zawiadomienia”.

Kontrolujący nie podzielają argumentów, na które powołuje się Burmistrz w złożonych wyjaśnieniach. Trzeba bowiem zaznaczyć, że załatwienie sprawy następuje w trybie art. 237 - 238 k.p.a. Postępowanie wszczęte na skutek złożonej skargi kończy się przekazaniem skarżącemu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi może polegać zarówno na jej uwzględnieniu, jak i odrzuceniu, oddaleniu, zwrocie oraz innych formach "negatywnego i pozytywnego" załatwienia skargi. W literaturze przedmiotu wskazuje się, że zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi jest rodzajem zaświadczenia stwierdzającego urzędowo przeprowadzone czynności postępowania skargowego oraz podjęcie w nim konkretnego rozstrzygnięcia. Należy więc zaświadczenie traktować jako dokument urzędowy, stwierdzający określony stan faktyczny lub prawny, sporządzony w wyniku czynności faktycznych lub prawnych przeprowadzonych przez organ państwowy lub społeczny, w wyniku złożenia skargi. Przepis art. 238 § 1 k.p.a. wymienia elementy, jakie powinno zawierać zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi.

Skutkiem takiego działania jest naruszenie norm art. 237-238 k.p.a., które określają, w jakiej formie skargi i wnioski powinny być załatwiane. Dodatkowo przepisy Regulaminu Organizacyjnego w §36 pkt. 1 i 2 wskazują, że skargi i wnioski rozpatrywane są zgodnie z zasadami określonymi w kodeksie postępowania administracyjnego, a zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi podpisuje Burmistrz.

[akta kontroli poz. 25, 43-44]

- W przypadku sprawy znak: Ośw.440.3.2024.KK
- Przekazanie sprawy zgodnie z właściwością nastąpiło z pominięciem przepisu art. 231§1 k.p.a. – **uchybiecie**,
- Niepoinformowanie strony o fakcie przekazania sprawy organowi właściwemu – **nieprawidłowość**.

[akta kontroli poz. 29, 43-44]

W pierwszym przypadku sytuację związaną z pominięciem w piśmie przepisu regulującego w sposób bezpośredni fakt przekazania skargi zgodnie z właściwością wyjaśniono w ten sposób, że cyt.: „W związku z tym, że przyjęto pismo jako skargę na kierownika jednostki wskazano jako podstawę przekazania pisma przez Burmistrza Jezioran do Przewodniczącego Rady Miejskiej art. 229 pkt 3 k.p.a.”.

Przyczyny powstania ww. uchybiecia należy dopatrywać się w niedopatrzaniu pracownika odpowiedzialnego za przygotowanie projektu pisma, jak również w niewłaściwej interpretacji przepisów prawa. Powyższe należy zakwalifikować do kategorii uchybiecia, niemającego wpływu na ocenę działalności organu w kontrolowanym zakresie.

W drugim przypadku Organ jedynie potwierdził, że pracownik realizujący zadanie nie dopełnił obowiązku poinformowania strony o przekazaniu skargi zgodnie z właściwością. Zgodnie z art. 231§1 k.p.a. jeżeli Organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

Stwierdzone zaniechanie stanowi nieprawidłowość, gdyż zastosowany tryb postępowania, w przypadku przekazywania organom spraw według właściwości, nie spełnia wymogu, wynikającego z treści art. 231§1 k.p.a. i tym samym uniemożliwia stronie pełną realizację swoich praw, poprzez uzyskanie informacji, który organ jest właściwy do rozpatrzenia wniesionej przez nią skargi.

Tym samym podkreślić należy, że poinformowanie wnoszącego skargę o przekazaniu jego pisma do organu właściwego, wpisuje się w zasadę pogłębiania zaufania obywateli do władzy

Strona 10 z 18

publicznej (art. 8 § 1 k.p.a.), którą organ administracji publicznej, powinien kierować się w toku prowadzonych postępowań.

Przyczyn stwierdzonych błędów należy dopatrywać się błędnej interpretacji przepisu art. 231§1 k.p.a.

- Niepowoływanie w zawiadomieniach podstaw prawnych, świadczących o tym, że sprawy będące we właściwości Burmistrza zostały rozpatrzone jako skargi/wnioski – **uchybiecie.**
- Brak pouczenia o treści art. 239 k.p.a. w przypadku uznania skargi za bezzasadną – **nieprawidłowość.**
- Brak w dokumentach dowodów świadczących o tym, że stronie wraz z pierwszą czynnością była przekazywana informacja, o której mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 – art. 226a k.p.a. – **uchybiecie.**

[akta kontroli poz. 24-27, 43-44]

Stwierdzone błędy wyjaśniono w ten sposób, że cyt.: „*Mimo braku zastosowania podstaw prawnych świadczących o zakwalifikowaniu pisma jako skarga lub wniosek, pisma złożone przez mieszkańców zostały rozpatrzone, osoby które otrzymały odpowiedzi nie wniosły uwag. W powyższych sprawach nie wszczynano dalszych procedur, osoby wnoszące skargi lub wnioski nie odwoływały się co do sposobu rozpatrzenia pism*”.

W powyższym przypadku organ oznacza w rejestrze sprawy nie jako skargę czy wniosek, ale jako pismo czy zgłoszenie. Również w zawiadomieniu o sposobie załatwienia sprawy nie powołuje się na żadną podstawę prawną, co może wprowadzać skarżącego w błąd, co do jednoznacznej kwalifikacji wniesionego pisma.

Powyższe braki skutkują naruszeniem art. 238§1 k.p.a., a także stoją w sprzeczności z zasadą opisaną w art. 9 k.p.a., zgodnie z którą organy administracji publicznej czuwają nad tym, aby strony i inne osoby uczestniczące w postępowaniu nie poniosły szkody z powodu nieznamośności prawa. Organ ma obowiązek informować stronę o uprawnieniach i obowiązkach wynikających z przepisów prawa, których realizacja będzie miała wpływ na wynik sprawy.

Zaniechanie obowiązku przekazywania wraz z pierwszą czynnością informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 wyjaśniono w ten sposób, że cyt.: „*Obowiązek informacyjny o przetwarzaniu danych osobowych jest spełniony poprzez wywieszenie RODO na tablicy ogłoszeń w Sekretariacie Urzędu Miejskiego w Jezioranach dla osób przychodzących do Urzędu oraz umieszczenie oraz umieszczenie klauzuli o przetwarzaniu danych osobowych na stronie BIP*”.

W kontekście ww. uchybienia wskazać należy, że organ administracji publicznej jest zobowiązany każdorazowo przekazywać informacje, zgodnie z dyspozycją art. 226a oraz 231§2 k.p.a., tj. przy pierwszej czynności skierowanej do skarżącego lub wnioskodawcy. Samo zamieszczenie informacji o ochronie danych osobowych na stronie internetowej, czy też w budynku Urzędu, o czym skarżący nie został poinformowany przy pierwszej czynności, nie wypełnia znamion realizacji obowiązku administratora względem strony postępowania i skutkuje naruszeniem obowiązku wynikającego z art. 226a k.p.a.

- Błędne oznaczanie sprawy (znak: S.1510.1.2024), której najpierw nadano znak: S.1510.1.2024, a podczas rozpatrywania zmieniono na S.1510.1.2025 (pod poz. 1/2025 figurowała inna skarga), także sprawy znak: OSW.1510.1.2025 (Ośw.440.1.2025.Mł), która podczas procedowania przybierała różne sygnatury – **uchybiecie.**

*[akta kontroli poz. 25-27, 43-44]*

Jak wskazuje §5 ust. 2 i 3 pkt 3 instrukcji kancelaryjnej, znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy i zawiera oznaczenie komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jrwa, kolejny numer ze spisu spraw oraz cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym dana sprawa się rozpoczęła. Znak sprawy stanowi, zatem obowiązkowy i niezmienny element pism tworzonych w ramach danego postępowania (postępowanie skargowe), pozwalając tymczasem na odtworzenie jego przebiegu. W tym przypadku pisma kierowane do strony wychodziły z błędnym oznaczeniem. Wobec powyższych ustaleń stwierdzono naruszenie norm instrukcji kancelaryjnej, w konsekwencji skutkujące również brakiem realizacji norm art. 254 k.p.a.

- Niewłaściwa forma zajęcia stanowiska, dotyczy skargi znak: S.1511.1.2025 – **uchybiecie.**

Na podstawie analizy przedłożonej dokumentacji trudno było jednoznacznie stwierdzić, który organ właściwie sprawę rozpatrzył. W aktach sprawy brakowało dowodów (np. notatki) potwierdzających fakt, że z Organem właściwym były prowadzone rozmowy telefoniczne nt. problemów związanych ze sprawą. Skarga wpłynęła do Burmistrza 11.04.2025r., po czym pismem z 20.05.2025 r. została w trybie art. 231§1 k.p.a. przekazana innemu Organowi zgodnie z właściwością z jednoczesną prośbą o poinformowanie skarżącej, a także Urzędu Miejskiego w Jezioranach o sposobie załatwienia sprawy. Również zgodnie z wymogiem art. 231§1 k.p.a. strona została poinformowana o przekazaniu skargi zgodnie z właściwością.

W przekazanej dokumentacji nie odnaleziono jednakże odpowiedzi Organu właściwego na skargę wystosowanej do strony, a zawiadomienie Zastępcy Burmistrza o sposobie załatwienia skargi, z jednoczesnym wskazaniem, iż jest to stanowisko innego Organu, poparte dokumentacją przez niego przekazaną. W przedmiotowym piśmie informacyjnym

Strona **12 z 18**

Zastępca Burmistrza zawarł również zapis o bezprzedmiotowości skargi i pouczenie o treści art. 239 k.p.a.

W związku z powyższym zwrócono się z zapytaniem o wyjaśnienie przyczyn zastosowanej procedury oraz określenie, czy była to skarga przekazana zgodnie z właściwością, czy też rozpatrzona przez Burmistrza.

Udzielono następującej odpowiedzi, cyt.: „*Po przekazaniu skargi wg właściwości do organu właściwego i jej rozpatrzeniu (...), Przewodniczący poinformował o przeprowadzonych czynnościach i złożył stosowne wyjaśnienia (...). Ponieważ wraz z przekazaną informacją nie otrzymano informacji o sposobie załatwienia sprawy, w dniu 15.07.2025 r. przeprowadzono rozmowę telefoniczną z Przewodniczącym (...), który na pytanie czy poinformował stronę o sposobie załatwienia skargi w związku z wysłanym zawiadomieniem, powiedział, że nie spełni powyższego wymogu i nie będzie informował strony o sposobie załatwienia skargi.*

*W związku z powyższym, w celu zakończenia sprawy i poinformowania skarżącego przygotowane zostało pismo na bazie informacji o sposobie załatwienia sprawy (...).*

W powyższym przypadku Zastępca Burmistrza rzeczywiście nie miał wpływu na wywiązanie się przez inny organ z ciążącego na nim obowiązku załatwienia sprawy i poinformowania strony o sposobie jej załatwienia. Jednakże zamiast udzielić odpowiedzi w formie np. zwykłego pisma informacyjnego, zastosował procedurę z art. 238§1 k.p.a., informując stronę o sposobie załatwienia skargi przez inny organ. Powyższa praktyka wprowadza stronę w błąd, gdyż z pisma z 20.05.2025 r. przekazującego skargę zainteresowany dowiedział się, który organ jest właściwy w sprawie, po czym odpowiedzi o sposobie załatwienia sprawy, na podstawie pozyskanych informacji, udziela zupełnie inny Organ.

Przyczyn powstania ww. uchybienia należy dopatrywać się błędnej interpretacji przepisu art. 238§1 k.p.a., który reguluje sposób załatwienia sprawy przez Organ uznany za właściwy do jej załatwienia.

*[akta kontroli poz. 24, 43-44]*

### **Rada Miejska w Jezioranach**

Sprawy rozpatrzone i załatwione przez Radę Miejską we własnym zakresie:

#### 2024

- OR.1510.1.2024/OR.0012.5.1.2024 – skarga z 29.02.2024 r.
- OR.1510.1.2024/OR.0012.5.1.2024 – skarga z 17.10.2024 r.

#### Sprawy przekazane zgodnie z właściwością

- OR.1511.1.2024 – wniosek z 14.05.2024r .

W kontekście sporządzania zawiadomień (uchwał) o sposobie załatwienia skarg i wniosków oraz przekazywania spraw zgodnie z właściwością stwierdzono następujące uchybienie:

- błędy w znakach spraw - nadawanie sprawom niewłaściwych symboli klasyfikacyjnych z jrwa (OR.0012.5.2024) - **uchybiecie**

Jak wskazuje §5 ust. 2 i 3 pkt 3 instrukcji kancelaryjnej, znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy i zawiera oznaczenie komórki organizacyjnej, symbol klasyfikacyjny z jrwa, kolejny numer ze spisu spraw oraz cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym dana sprawa się rozpoczęła. Znak sprawy stanowi, zatem obowiązkowy i niezmienny element pism tworzonych w ramach danego postępowania (postępowanie skargowe), pozwalając tymczasem na odtworzenie jego przebiegu. W tym przypadku pisma kierowane do wnioskodawcy wychodziły z błędnym oznaczeniem. Wobec powyższych ustaleń stwierdzono naruszenie norm instrukcji kancelaryjnej, w konsekwencji skutkujące również brakiem realizacji norm art. 254 k.p.a.

*[akta kontroli poz. 28-30, 43-44]*

Pozostałe sprawy zostały załatwione przez Radę Miejską zgodnie procedurą.

Pozytywnie oceniono, m.in.:

- każdorazowe podejmowanie uchwały w sprawie rozpatrzenia skargi/wniosku, z uwzględnieniem elementów wskazanych w art. 238§1 k.p.a.
- kierowanie skargi/wniosku do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji pism, celem wszczęcia procedury wyjaśniającej,
- przekazywanie spraw Burmistrzowi jako odrębnemu Organowi, zgodnie z właściwością, z zachowaniem formy pisemnej, z jednoczesnym powiadomieniem o tym fakcie strony (wskazywanie właściwej podstawy przekazania wniosku, tj. art. 243 k.p.a.),
- zamieszczanie w uzasadnieniach do uchwały o odmownym załatwieniu skargi uzasadnienia faktycznego i prawnego oraz pouczenia o treści art. 239 k.p.a.
- każdorazowe przekazywanie stronie przy pierwszej czynności informacji, o której mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia 2016/279.

### **3. Terminowość załatwiania oraz przekazywania skarg i wniosków zgodnie z właściwością.**

W myśl przepisu art. 237 § 1 k.p.a. w związku z art. 244 § 1 kpa, organ właściwy do załatwienia skargi/wniosku powinien załatwić sprawę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Zgodnie z odesłaniem zawartym w art. 237 § 4 kpa, w razie niezakończono skargi w terminie miesiąca od jej wpływu do organu właściwego, stosuje się

przepisy art. 36-38 kpa. Przywołany art. 36 kpa mówi o konieczności zawiadomienia o każdym przypadku niezakończania sprawy w terminie, wraz z podaniem przyczyn zaistniałej zwłoki i pouczeniem o prawie złożenia ponaglenia, a także wskazania nowego terminu zakończenia sprawy. Stosownie do art. 245 kpa, w razie niemożności zakończenia wniosku w terminie określonym w art. 244 właściwy organ obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie zakończenia wniosku

W sytuacji gdy organ, który otrzyma skargę nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiać równocześnie o tym skarżącego albo wskazać mu właściwy organ, stosownie do przepisu art. 231§1 oraz 243 k.p.a.

### **Skargi i wnioski zakończone przez Burmistrza**

Terminowość rozpatrywania i zakończenia skarg i wniosków przez Burmistrza została dokonana na podstawie analizy nw. spraw, tj.:

#### 2024

- Wniosek, znak: S.1510.1.2024 – data wpływu 10.05.2024 r., termin zakończenia – 20.05.2024 r.
- Wniosek, znak: S.1510.1.2024 – data wpływu – 09.12.2024 r., termin zakończenia – 24.01.2025 r., **przedłużenie terminu** pismo z 08.01.2025 r. (wyznaczono nowy termin na 08.02.2025 r.).

#### 2025

- Skarga, znak: Ośw.1510.1.2025.Mł – data wpływu – 14.01.2025 r., termin zakończenia – 20.01.2025 r.
- Skarga, znak: Ośw.1510.2.2025 – data wpływu – 04.02.2025 r. – termin zakończenia – 04.02.2025 r. – ustne poinformowanie skarżącej.

Sprawy przekazane zgodnie z właściwością

- Skarga, znak: S.1511.1.2025 – data wpływu - 11.04.2025 r. – termin przekazania - 23.05.2025 – po terminie

Ww. sprawy zostały zakończone w terminie nie dłuższym niż miesiąc, tj. zgodnie z art. 237§1 k.p.a. Do każdego zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi był dołączony dowód w postaci zwrotnego potwierdzenia odbioru, bądź też wydruk mailowy.

W przypadku przekroczenia terminu Organ zawiadomił stronę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.

Wyjątek dotyczył sprawy przekazanej zgodnie z właściwością (znak: S.1511.1.2025), która została przekazana z przekroczeniem 7-dniowego terminu, wskazanego w art. 231§1 k.p.a. Na zadane w trakcie czynności kontrolnych pytanie o powód przekroczenia ww. terminu udzielono następującej odpowiedzi, cyt.: „Skarga (...) dotyczyła (...) i została przekazana Burmistrzowi Jezioran i Zastępcy Burmistrza. W związku z tym, że jedynym udziałowcem jest Gmina Jeziorany i ze względu na złożoność problemu została przekazana po analizie na stanowisko Sekretarza 05.05.2025 r. (...).”

Powyższe oceniono w kategorii **uchybień**, skutkującego naruszeniem art. 231§1 k.p.a., zgodnie z którym jeżeli organ, który otrzymał skargę nie jest właściwy do rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

[akta kontroli poz. 24-27, 55]

### **Rada Miejska w Jezioranach**

W obszarze przestrzegania terminowości rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez Radę Miejską, oceny dokonano na podstawie analizy nw. spraw, tj.:

#### 2024

- Skarga, znak: OR.1510.1.2024 – data wpływu - 29.02.2024 r., termin załatwienia – 29.03.2024 r.
- Skarga, znak: OR.1510.1.2024 – data wpływu – 17.10.2024 r., termin załatwienia 29.11.2025 r. (przedłużenie terminu na załatwienie sprawy do 29 listopada 2024 – pismo informujące z 13.11.2024 r.).

Sprawy przekazane zgodnie z właściwością

- OR.1511.1.2024 – data wpływu – 10.05.2024 r., termin przekazania – 14.05.2024 r.

#### 2025

Nie odnotowano wpływu skarg i wniosków, do załatwienia i rozpatrzenia których właściwa byłaby Rada Miejska.



Ww. sprawy zostały załatwione w terminie nie dłuższym niż miesiąc, tj. zgodnie z art. 237§1 k.p.a. Do każdego zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku był dołączony dowód w postaci zwrotnego potwierdzenia odbioru, bądź też wydruk mailowy.

W przypadku przekroczenia terminu Organ, zawiadomił stronę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.

*[akta kontroli poz. 28-30, 55]*

Do ustaleń kontroli zawartych w Projekcie wystąpienia pokontrolnego nie wniesiono zastrzeżeń.

Mając na uwadze powyższe ustalenia i oceny wnoszę o:

1. Ustalenie godzin przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, zgodnie z przepisem art. 253§2-3 k.p.a., ze szczególnym uwzględnieniem wymogu, aby przyjęcia odbywały się przynajmniej raz w tygodniu po godzinach pracy.
2. Odnotowywanie w rejestrze wszystkich spraw rozpatrywanych w trybie działu VIII k.p.a., tak aby zapisy ww. ewidencji odzwierciedlały rzeczywistą ilość rozpatrywanych skarg i wniosków.
3. Formalne przypisanie wyznaczonemu pracownikowi zadania związanego z prowadzeniem rejestru dla skarg i wniosków rozpatrywanych przez Radę Miejską.
4. Przestrzeganie trybu i formy załatwiania skarg i wniosków, wskazanego w art. 238§1 k.p.a.
5. Wskazywanie w pismach przekazujących skargę/wniosek zgodnie z właściwością, a także w zawiadomieniach o sposobie załatwienia spraw, podstaw prawnych jednoznacznie określających tryb procedowania sprawy przez organ.
6. Informowanie strony o przekazaniu skargi/wniosku zgodnie z właściwością, stosownie do przepisu art. 231§1 k.p.a.
7. Przekazywanie spraw według właściwości z zachowaniem 7 - dniowego terminu na realizację zadania.
8. Zamieszczanie w zawiadomieniach o odmownym załatwieniu sprawy pouczenia o treści art. 239 k.p.a.
9. Przestrzeganie zapisów instrukcji kancelaryjnej w kwestii obowiązku nadawania właściwych znaków rozpatrywanym sprawom skargowym.
10. Przekazywanie skarżącemu/wnioskodawcy przy pierwszej czynności informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisu art. 226a k.p.a.

Wnoszę o podjęcie działań mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości oraz o poinformowanie Wojewody Warmińsko-Mazurskiego w terminie 15 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia, o sposobie wykorzystania uwag i wniosków oraz wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia działań.

Wojewoda  
Warmińsko-Mazurski  
*Radosław Król*

.....  
(dokument podpisany podpisem elektronicznym)