

PROTOKÓŁ

z kontroli problemowej przeprowadzonej w dniu 26 października 2004 roku w Urzędzie Miasta w Szklarskiej Porębie

I. USTALENIA WSTĘPNE:

1. Jednostka kontrolowana:
Urząd Miasta w Szklarskiej Porębie,
siedziba: 58-580 Szklarska Poręba, ul. Buczka 2.
2. Kierownik jednostki:
Pan Zbigniew Misiuk - Burmistrz Miasta.
3. Przeprowadzający kontrolę:
Teresa Bebel - starszy inspektor w Wydziale Prawnym i Nadzoru Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, na podstawie upoważnienia Wojewody Dolnośląskiego z dnia 28.09.2004 r., nr PN.III.0939-4/24/04.
4. Termin przeprowadzenia kontroli:
Kontrolę rozpoczęto i zakończono w dniu 26 października 2004 r.
5. Przedmiot kontroli:
Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
6. Okres objęty kontrolą:
Kontrola obejmowała okres od 1 stycznia 2003 roku do dnia kontroli.
7. Podstawa prawna do kontroli:
 - ustawa z dnia 14.06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. z 2000 r., Dz.U. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),
 - ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o administracji rządowej w województwie (t.j. z 2001 r. Dz.U. Nr 80, poz. 872 ze zm.),
 - rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46),
 - ustawa z dnia 8.03.1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. z 2001 r. Dz.U. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.).
8. Ostatnia kontrola w zakresie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków przeprowadzona została w dniach 28 - 31 maja oraz 1 czerwca 1999 r. przez inspektora z Wydziału Prawnego i Nadzoru Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu. We wnioskach kończących protokół stwierdzono, iż zadania te nie są realizowane prawidłowo. W wystąpieniu pokontrolnym z dnia 25 czerwca 1999 r. zawarto zalecenia dotyczące:
 - rejestrowania skarg i wniosków,

- zapewnienia ścisłego bieżącego nadzoru nad terminowością i prawidłowością załatwiania spraw obywateli w Urzędzie Miejskim celem utrwalenia prawidłowych zasad postępowania przy załatwianiu spraw i eliminowania przyczyn powstawania skarg,
- stosowania art. 38 Kpa wobec pracowników naruszających ustawowe terminy załatwiania spraw,
- dokonywania okresowych ocen prawidłowości załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie oraz samorządowych jednostkach organizacyjnych.

9. W trakcie kontroli wyjaśnień udzielali:

Pani Iwona Janiak - Sekretarz Miasta.

10. Wpis kontroli:

Kontrolę zarejestrowano w księżce ewidencji kontroli pod poz. 3/2004.

II. USTALENIA FAKTYCZNE.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o poniższe tezy:

1. Regulacje organizacyjne w zakresie trybu i zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków ludności, ze szczególnym uwzględnieniem § 3 rozporządzenia RM z dnia 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Realizacja przez organy samorządu terytorialnego obowiązków wynikających z art. 253 Kpa w zakresie organizacji przyjmowania skarg i wniosków.
3. Zgodność sposobu rejestracji i przechowywania dokumentacji z zakresu skarg i wniosków z art. 254 Kpa.
4. Ilość i tematyka zarejestrowanych skarg i wniosków. Przestrzeganie właściwości organu przy załatwianiu skarg i wniosków (art. 223 Kpa).
5. Ocena postępowania skargowego w zakresie:
 - przestrzeganie ustawowych terminów udzielania odpowiedzi (art. 237 Kpa) oraz
 - wymogów formalnych zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, zawartych w art. 238 Kpa.

Bieżąca kontrola w powyższym zakresie, przeprowadzona na podstawie zatwierdzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego planu kontroli zewnętrznych na II półrocze 2004 roku wykazała:

Ad 1. Regulacje wewnętrzne urzędu w zakresie przyjmowania, koordynowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Zasady funkcjonowania Urzędu, stanowiska kierownicze, podział zadań i kompetencji, strukturę organizacyjną Urzędu oraz strukturę stanowisk pracy, a także zadania poszczególnych komórek organizacyjnych i zasady obsługi interesantów określa regulamin organizacyjny, wprowadzony uchwałą Nr XXIV/347/01 Rady Miejskiej w Szklarskiej Porębie z dnia 6 marca 2001 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Szklarskiej Porębie, zwany dalej "Regulaminem".

Strukturę organizacyjną Urzędu tworzą referaty i samodzielne stanowiska pracy.

Zgodnie z § 14 ust. 2 regulaminu, do zakresu zadań Sekretarza Miasta należy, m.in.:

- nadzorowanie prowadzenia rejestru skarg i wniosków (pkt 15),
- rozpatrywanie skarg na pracowników Urzędu i przedstawianie wniosków w tym zakresie Burmistrzowi (pkt 17),
- kontrola terminowości załatwianych spraw administracyjnych w Urzędzie.

Prowadzenie centralnego rejestru skarg, wniosków i pism wpływających do Urzędu należy do zadań Referatu Spraw Społecznych (§ 19 ust. 1). Jak stanowi § 17 Regulaminu - Referatem tym kieruje Sekretarz Miasta.

Na podstawie powyższego należy stwierdzić, iż w Urzędzie wprowadzono odpowiednie regulacje organizacyjne mające na celu sprawne i rzetelne załatwianie skarg i wniosków obywateli. Bezpośredni nadzór Sekretarza Miasta nad załatwianiem spraw z tego zakresu oznacza, iż w Urzędzie realizowany jest przepis zawarty w § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46), zgodnie z którym przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.

Ad 2. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków - realizacja art. 253 Kpa.

Zasady obsługi interesantów w Urzędzie, zawarto w rozdziale V Regulaminu. Zgodnie z przyjętymi regulacjami, interesanci przyjmowani są w poniedziałki w godzinach od 9.30 do 16.00, w pozostałe dni tygodnia, od 9.00 do 15.30.

Interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez Zastępcę Burmistrza w każdy czwartek w godzinach od 13.00 do 16.00.

Sekretarz, Skarbnik i Kierownicy Referatów zobowiązani są przyjmować interesantów codziennie, w godzinach pracy Urzędu.

Burmistrz natomiast, zgodnie z zapisem § 30 ust. 1 Regulaminu winien przyjmować mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek, w godzinach od 13.00 do 16.00. W wyniku kontroli ustalono jednak, iż zapis ten nie jest przez Burmistrza realizowany, bowiem na tablicy ogłoszeń znajdującej się w siedzibie Urzędu informuje się obywateli, iż Burmistrz przyjmuje interesantów we wtorki, w godzinach od 11.00 do 13.00. Z uwagi na występującą oczywistą niezgodność stanu faktycznego z zapisami w Regulaminie, zaleca się ujednoczenie godzin wtorkowych przyjęć interesantów przez Burmistrza, z czasem określonym w Regulaminie.

Poza tym należy stwierdzić, iż przyjęty w Urzędzie tryb przyjmowania interesantów spełnia ustawowy wymóg w tym zakresie, nałożony na jednostkę przepisem art. 253 Kpa, zgodnie z którym organy państwowe, w tym organy samorządu terytorialnego obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalone przez siebie dniach i godzinach. Kierownicy tych organów lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować interesantów, co najmniej raz w tygodniu, przy czym dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, co oznacza, iż przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia interesantów powinny odbywać się w ustalonym dniu po godzinach pracy.

Ad 3. Sposób rejestracji i przechowywania dokumentacji z zakresu skarg i wniosków (realizacja przepisu art. 254 Kpa) oraz ilość i tematyka zarejestrowanych spraw.

Skargi i wnioski wpływające do Urzędu lub wnoszone ustnie do protokołu, ewidencjonowane są w kolejności wpływu w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

Centralny rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Panią Agę Drużkowską - pracownika ds. kancelaryjnych i obsługi sekretariatu. Przedłożony do kontroli rejestr założony został w 1990 roku i zawiera, m.in. następujące informacje:

- data wpływu skargi/wniosku,
- podmiot wnoszący,
- ustawowy termin załatwienia
- przedmiot skargi (wniosku),
- komu przekazano sprawę do załatwienia (datę i podpis),
- datę załatwienia,
- wyniku rozpatrzenia,
- charakter skargi/wniosku.

Rejestr prowadzony jest starannie; wpisy są czytelne i dokonywane na bieżąco, zgodnie ze stanem faktycznym. Daty rejestracji spraw są zgodne z datami wpływu spraw do Urzędu. Sposób prowadzenia rejestru pozwala na szczegółowe zapoznanie się z tokiem załatwiania sprawy.

Dokumentacja związana ze składanymi i przekazywanymi do Urzędu skargami przechowywana jest również w sposób bardzo staranny. Sprawy gromadzone są zgodnie z datą wpływu oraz czytelnie opisane. W załatwianiu i rozpatrywaniu spraw prawidłowo stosuje się symbolikę zgodną z jednolitym rzeczowym wykazem akt, zawartym w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 22.12.1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz.U. Nr 112, poz.1319 z późn. zm).

Takie uporządkowanie dokumentacji pozwala na pełną kontrolę prowadzonego w sprawach postępowania skargowego.

W okresie objętym kontrolą ogółem zarejestrowano 13 skarg i wniosków, z tego 3 w roku 2003 oraz 10 - w roku 2004 do dnia kontroli.

Wszystkie sprawy zarejestrowane w roku 2003 zakwalifikowano jako skargi o charakterze osobistym. W roku 2004 zarejestrowano 7 skarg o charakterze osobistym oraz 2 skargi społeczne.

Należy stwierdzić, iż sprawy prawidłowo kwalifikowano na skargi i wnioski, kierując się przepisami prawa w tym zakresie (art. 227 i 241 Kpa).

Przedmiot skarg stanowiły najczęściej nieprawidłowości w funkcjonowaniu Miejskiego Zakładu Gospodarki Lokalowej oraz skargi na osoby prowadzące pensjonaty.

W wyniku rozpatrzenia spraw najczęściej udzielane były odpowiedzi o charakterze wyjaśniającym. Odpowiedzi negatywne posiadały uzasadnienie prawne i faktyczne.

Dokumenty oraz korespondencję w sprawach dotyczących funkcjonowania Urzędu oraz zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg i wniosków, zgodnie z zapisem § 4 ust. 1 załącznika Nr 4 do Regulaminu, pn. "Zasady podpisywania pism i decyzji", podpisuje Sekretarz Miasta.

Na podstawie powyższych ustaleń stwierdzić należy, iż zarówno sposób rejestracji jak też gromadzenie i przechowywanie dokumentacji z zakresu załatwianych skarg i wniosków zgodne jest z art. 254 Kpa i nie budzi zastrzeżeń.

Ad 4. Szczegółowa analiza sposobu załatwiania skarg i wniosków.

Przeprowadzona kontrola dokumentacji skarg i wniosków wykazała, iż sprawom nadawano właściwy, merytoryczny bieg a odpowiedzi zawierały elementy zgodne z art. 238 Kpa stanowiącym, iż zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy winno zawierać, oprócz wskazania organu od którego pochodzi i podpisu osoby upoważnionej do jej załatwienia, także wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona, tj. wyczerpującej informacji o jej rozstrzygnięciu z powołaniem się na właściwą podstawę prawną.

W sprawach, które tego wymagały, rozstrzygnięcie merytoryczne skargi poprzedzało postępowanie wyjaśniające, prowadzone wnikliwe i mające na celu bezstronne i rzetelne ustalenie faktów.

Analiza dokumentacji wykazała, iż przy rozpatrywaniu spraw generalnie zachowywano miesięczny termin na ich załatwienie, zgodnie z art. 237 § 1 Kpa.

Sprawy prawidłowo kwalifikowano na skargi i wnioski, zgodnie z ustawową ich definicją zawartą w art. 227 i 241 Kpa. Większość Rozpatrzonych spraw mieściła się w katalogu zadań własnych gminy i załatwiona została w ramach posiadanych kompetencji, zgodnie z art. 223 § 1 Kpa, nakazującym przestrzegania przez organ swojej właściwości przy załatwianiu skargi. Natomiast skargi będące we właściwości innych organów, były niezwłocznie im przekazywane.

W podsumowaniu należy stwierdzić, iż zarówno przyjęty w Urzędzie tryb załatwiania skarg i wniosków jak również prowadzone w sprawach postępowanie skargowe zgodne jest z obowiązującymi przepisami procedury administracyjnej i nie budzi zastrzeżeń.

III. WNIOSKI.

Przeprowadzona w Urzędzie Miejskim w Szklarskiej Porębie kontrola problemowa nie wykazała większych uchybień w zakresie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Zrealizowane zostały także zalecenia z poprzedniej kontroli w tym zakresie.

Brak spójności pomiędzy faktycznym a ustalonym w Regulaminie czasem przyjmowania interesantów przez Burmistrza, nie stanowi istotnego naruszenia przepisów w powyższym zakresie, i w gestii Kierownika Urzędu pozostawia się sposób jej usunięcia.

Na szczególne podkreślenie zasługuje natomiast treść i forma udzielanych odpowiedzi, które opracowane są bardzo rzetelnie i posiadają wyczerpujące, zarówno prawne jak i faktyczne uzasadnienie, niezależnie od wyniku rozpatrzenia skargi.

Zaleceń pokontrolnych nie formułowano.

Kierownikowi jednostki kontrolowanej lub osobie posiadającej jego upoważnienie, przed podpisaniem protokołu, w terminie 7 dni od daty jego otrzymania, przysługuje:

- prawo zgłoszenia umotywowanych zastrzeżeń co do ustaleń w nim zawartych,
- prawo złożenia pisemnych wyjaśnień co do treści protokołu i jednoczesne podpisanie protokołu, a także

- prawo odmowy podpisania protokołu kontroli, przy jednoczesnym złożeniu pisemnych wyjaśnień podstawy odmowy. Przy czym odmowa podpisania protokołu nie stanowi przeszkody do realizacji ustaleń kontroli i skierowania wystąpienia pokontrolnego.

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

KONTROLOWANY

BURMISTRZ



Zbigniew Mistuk

.....
(podpis i pieczętka kierownika jednostki)

URZĄD MIEJSKI

ul. Buczka nr 2
58-580 SZKLARSKA PORĘBA
tel. (075) 717-48-11, fax (075) 717-48-18

.....
(pieczętka Urzędu)

Szklarska Poręba, dnia 17. 12. 2004 r.

KONTROLUJĄCY



.....
Wałbrzych, dnia 30 listopada 2004 roku.

DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
we WROCŁAWIU
DELEGATURA W WAŁBRZYCHU
Oddział Zaradczy (1)
Wydziału Prawnego i Nadzoru
ul. Słowackiego 23a, 58-300 Wałbrzych