



Bydgoszcz, 26 kwietnia 2019 r.

WOJEWODA KUJAWSKO-POMORSKI

WNK.DT.III.431.3.1.2019.JSz

**Pan
Piotr Całbecki
Marszałek
Województwa Kujawsko-Pomorskiego
Plac Teatralny 2
87-100 Toruń**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, ze zm. – zwanym dalej K.p.a.), w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu (zwanym dalej Urzędem), adres: Plac Teatralny 2, 87-100 Toruń, w dniach 1 oraz 4 – 7.03.2019 r. przeprowadzona została kontrola prawidłowości przez starszego inspektora wojewódzkiego w Wydziale Nadzoru i Kontroli Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Bydgoszczy (upoważnienie nr 139/2019) w zakresie:

- 1) przedmiot kontroli:
 - wewnętrzna organizacja jednostki w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków,
 - sposób sporządzania i prowadzenia dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków,
 - faktyczny sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków,
 - terminowość rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków;
- 2) okres objęty kontrolą: 1.01.2018 r. – 31.12.2018 r.

W wyniku przeprowadzonej kontroli działalność kontrolowana oceniona została pozytywnie z uchybieniami.

Dokonana ocena została oparta o następującą skalę ocen:

- pozytywna,
- pozytywna z uchybieniami,
- pozytywna z nieprawidłowością,
- pozytywna z nieprawidłowościami,
- negatywna (po przekroczeniu przyjętego progu istotności).

Oceny dokonano na podstawie następujących ustaleń:

1. W okresie objętym kontrolą w Urzędzie sprawy skarg i wniosków uregulowane zostały w następujących aktach wewnętrznych jednostki:
 - a) Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, stanowiącym załącznik do uchwały Nr 24/763/15 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 17 czerwca 2015 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, ze zm.¹,
 - b) Zasadach przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, stanowiących załącznik do zarządzenia Nr 66/2015 Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 27.10.2015 r. w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji.

Zauważyć należy występującą rozbieżność w treści ww. aktów w części dotyczącej wskazania zakresu kompetencji dyrektorów departamentów Urzędu przy rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków². W ocenie kontroli, regulacje zawarte w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, przydające dyrektorom departamentów możliwość załatwiania skarg i wniosków w sprawach dotyczących działalności podległych im komórek organizacyjnych Urzędu zostały określone zbyt szeroko, mogąc powodować uzasadnione wątpliwości ze strony wnioskodawców bądź skarżących co do obiektywizmu rozpatrywania skarg i wniosków w poszczególnych departamentach Urzędu.

W obowiązującym obecnie Regulaminie Organizacyjnym Urzędu³ obszar kompetencji dyrektorów departamentów Urzędu w zakresie rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków ograniczony został do spraw związanych z działalnością podległych pracowników, co pozostaje w zgodności z treścią art. 232 § 2 K.p.a.

2. W okresie objętym kontrolą w Urzędzie zarejestrowano wpływ 138 spraw, w tym: 27 skarg, 90 wniosków (w tym 1 sprawa przekazana w trybie art. 65 K.p.a.) oraz 21 skarg i wniosków przekazanych według właściwości do innych podmiotów.

¹ Regulamin Organizacyjny: § 9 ust. 2 pkt 15, § 20 ust. 1 pkt 10, rozdział 10 Organizacja przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków. Regulamin obowiązywał do 31.12.2018 r.

² § 45 pkt 3 Regulaminu Organizacyjnego: skargi i wnioski wpływające do urzędu rozpatrują i załatwiają dyrektorzy departamentów – w sprawach dotyczących działalności podległych komórek organizacyjnych Urzędu i ich pracowników, § 11 pkt 3 Zasad przyjmowania...: skargi i wnioski rozpatrują i załatwiają dyrektorzy departamentów Urzędu – w sprawach dotyczących działalności podległych pracowników.

³ Regulamin Organizacyjny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, stanowiący załącznik do uchwały Nr 6/226/18 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu, obowiązujący od 1.01.2019 r. § 50 ust. 1 pkt 3 Regulaminu: skargi i wnioski wpływające do Urzędu rozpatrują i załatwiają dyrektorzy departamentów Urzędu – w sprawach dotyczących działalności podległych pracowników.

Kontroli poddano łącznie 47 spraw, co stanowi 34 % wszystkich zarejestrowanych spraw⁴.

3. W okresie objętym kontrolą:
 - nie stwierdzono przypadków przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Marszałka Województwa, Wicemarszałków Województwa, pozostałych członków Zarządu Województwa oraz Sekretarza Województwa,
 - przyjęto jedną sprawę (wniosek) złożoną ustnie do protokołu.

4. W zakresie organizacji przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków⁵ stwierdzono umieszczenie na tablicy informacyjnej Urzędu oraz w punkcie informacyjno-podawczym Urzędu informacji o przyjmowaniu obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Marszałka Województwa, członków Zarządu Województwa oraz dyrektorów departamentów Urzędu (w każdy wtorek w godzinach 11.00 – 13.00), Sekretarza Województwa (w każdy wtorek w godzinach 16.00 – 17.00) oraz dyrektorów departamentów, naczelników wydziałów i kierowników biur w Urzędzie (w dniach i godzinach urzędowania). Wobec rozbieżności co do precyzyjnego określenia dni i godzin przyjmowania obywateli przez dyrektorów departamentów Urzędu, w trakcie kontroli dokonano zmiany powyższej informacji poprzez wskazanie, że dyrektorzy departamentów przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w dniach i godzinach urzędowania.
Informacja o organizacji przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków została również umieszczona na stronie internetowej Urzędu oraz jego Biuletynie Informacji Publicznej.
Nadzór rozpatrywania i załatwiania w Urzędzie skarg i wniosków, prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków oraz monitorowanie trybu oraz terminowości ich załatwiania przypisany został Departamentowi Organizacyjnemu Urzędu oraz pracownikowi tego Departamentu⁶.

5. Dokumentacja skarg i wniosków została zgromadzona w odrębnych zbiorach teczkowych dla skarg i wniosków (symbol klasyfikacyjny 1510 i 1510.1.) oraz dla spraw przekazanych według właściwości (symbol klasyfikacyjny 1511). Do poszczególnych zbiorów zaprowadzone zostały rejestry (skarg, wniosków oraz skarg i wniosków przekazanych według właściwości). Działanie to odpowiada wymogom określonym w art. 254 K.p.a.
Rejestry skarg i wniosków odpowiadają wzorowi określonemu w załączniku Nr 1 do ww. Zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu. Stosowane symbole klasyfikacyjne odpowiadają symbolom określonym w jednolitym rzeczowym wykazie akt dla organów samorządu województwa

⁴ Dobór próby: a) skargi – sprawy o numerach rejestru 1, 3, 5, 7, ..., b) wnioski – sprawy o numerach rejestru 1, 5, 10, 15, 20,... oraz dodatkowo: sprawa zgłoszona ustnie do protokołu (poz. 2 rejestru) i sprawa wniesiona przez posła na Sejm RP (poz. 67 rejestru), c) skargi i wnioski przekazane według właściwości – sprawy o numerach rejestru 1, 3, 5, 7,...

⁵ Art. 253 k.p.a., § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

⁶ § 20 ust. 1 pkt 10, § 46 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego obowiązującego do dnia 31.12.2018 r., § 4 ust. 1 Zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu.

i urzędów marszałkowskich, stanowiącym załącznik nr 4 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, ze zm.).

6. Stwierdzono ogólną terminowość załatwiania skarg i wniosków oraz ich przekazywania według właściwości do innych podmiotów⁷, z wyjątkiem 2 przypadków skarg, które zostały załatwione z jednodniowym opóźnieniem⁸.

W pojedynczym przypadku⁹ stwierdzono przekazanie sprawy do innego podmiotu w trybie art. 65 § 1 K.p.a., co oznacza, że nie została ona uznana za wniosek w rozumieniu działu VIII K.p.a., i tym samym nie powinna być umieszczona w rejestrze wniosków¹⁰. Na marginesie zauważyć należy, że przekazania sprawy do innego podmiotu dokonano w 28 dniu od dnia jej wpływu do Urzędu¹¹.

W przypadku załatwiania skargi lub wniosku w terminach dłuższych niż miesięczny¹² stosowany był tryb określony w art. 237 § 4 i 245 K.p.a.

W przypadku wniosku¹³ wniesionego w imieniu obywateli przez posła na Sejm RP, odpowiedź udzielona została z zachowaniem terminu określonego w art. 237 § 2 k.p.a.

7. Odpowiedzi na skargi i wnioski załatwiane były (podpisywane) przez Marszałka Województwa bądź Wicemarszałków Województwa – w zakresie posiadanych kompetencji nadzoru merytorycznego nad poszczególnymi departamentami Urzędu i jednostkami wojewódzkimi. Od ustalenia powyższego stwierdzono przypadki¹⁴ odstępstw polegających na podpisywaniu odpowiedzi przez dyrektorów odpowiednich departamentów Urzędu. Z pisemnych wyjaśnień złożonych przez Sekretarza Województwa wynika, że w części spraw odpowiedzi udzielane były na podstawie upoważnień Marszałka Województwa udzielonych dyrektorom departamentów Urzędu dla przypadków nieobecności bądź niemożności pełnienia obowiązków przez odpowiedniego członka Zarządu Województwa lub Sekretarza Województwa, w części spraw zaś odpowiedzi winny być udzielone przez Marszałka Województwa bądź właściwego członka Zarządu Województwa.

Odpowiedzi na skargi i wnioski zawierały odniesienia o charakterze faktycznym lub prawnym do przedmiotu wnoszonych spraw.

W nielicznych sprawach¹⁵, w których w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi została sformułowana *expressis verbis* bezzasadność skargi, nie zawarto w tych zawiadomieniach pouczenia o treści art. 239 K.p.a.¹⁶.

⁷ Załatwienie skargi/wniosku - termin miesięczny: art. 237 § 1 i art. 244 § 1 K.p.a., przekazanie skargi/wniosku według właściwości – termin 7-dniowy: art. 231 i art. 243 K.p.a.

⁸ Sprawy oznaczone znakami OR-II-P.1510.17.2018 (wpływ skargi 3.09.2018 r., odpowiedź 4.10.2018 r.) oraz OR-II-P.1510.29.2018 (wpływ skargi 27.12.2018 r., odpowiedź 29.01.2019 r.).

⁹ Rejestr wniosków - sprawa OR-II-P.1510.1.25.2018.

¹⁰ Przekazywanie wniosków dokonuje się w trybie art. 243 K.p.a., w terminie 7-dniowym.

¹¹ Wpływ sprawy 11.04.2018 r., przekazanie sprawy do innego podmiotu 9.05.2018 r., podczas, gdy w trybie art. 65 § 1 K.p.a. sprawę przekazuje się niezwłocznie.

¹² Sprawy OR-II-P. 1510.1.55.2018 (wniosek) i OR-II-P.1510.11.2018 (skarga).

¹³ Sprawa OR-II-P.1510.1.67.2018: wpływ wniosku 7.09.2018 r., odpowiedź 18.09.2018 r. Termin: 14 dni od dnia wniesienia lub przekazania skargi lub wniosku.

¹⁴ Wnioski: OR-II-P.1510.1.55.2018, OR-II-P.1510.1.90.2018; skargi: OR-II-P.1510.5.2018, OR-II-P.1510.15.2018, OR-II-P.1510.17.2018, OR-II-P.1510.25.2018, OR-II-P.1510.29.2018.

¹⁵ Skargi: OR-II-P.1510.4.2018, OR-II-P.1510.21.2018.

O przekazywaniu skarg i wniosków według właściwości powiadamiano skarżących i wnioskodawców¹⁷.

Sposób przyjęcia wniosku zgłoszonego ustnie do protokołu¹⁸ odpowiadał wymogom wskazanym w § 6 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

Wskazuje się następujący zakres stwierdzonych uchybień lub nieprawidłowości:

- załatwianie skarg w terminie dłuższym niż miesięczny. Ze względu na jednostkowe przypadki w tym zakresie oraz minimalne (jednodniowe) przekroczenia terminów załatwienia tych spraw, wskazana wada oceniona została jako uchybienie,
- załatwianie (podpisywanie) odpowiedzi na skargi i wnioski przez dyrektorów departamentów Urzędu, a nie przez odpowiednich członków Zarządu Województwa. Mając na uwadze treść Regulaminu Organizacyjnego Urzędu, przypisującą dyrektorom departamentów Urzędu kompetencję do załatwiania skarg i wniosków dotyczących działalności podległych komórek organizacyjnych Urzędu, samodzielne usunięcie z treści nowego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu tej kompetencji dyrektorów departamentów Urzędu oraz ze względu na stwierdzoną zasadę podpisywania większości spraw skarg i wniosków przez odpowiednich członków Zarządu Województwa, wskazana wada oceniona została jako uchybienie,
- brak zawierania w odpowiedziach na skargi pouczenia o treści art. 239 K.p.a. Ze względu na jednostkowe przypadki w tym zakresie oraz występującą regułę umieszczania tych pouczeń w odpowiedziach wskazujących bezzasadność skarg, wskazaną wadę oceniono jako uchybienie.

Do projektu wystąpienia pokontrolnego z 28 marca 2019 r. nie zostały zgłoszone zastrzeżenia, wobec czego nie dokonano w nim sprostowań, skreśleń lub uzupełnień.

W związku z brakiem zaleceń pokontrolnych proszę niniejsze wystąpienie pozostawić bez odpowiedzi.

Wystąpienie pokontrolne sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden egzemplarz otrzymuje kierownik jednostki kontrolowanej, a drugi egzemplarz pozostaje w aktach kontroli.

wz. Wojewody Kujawsko-Pomorskiego
Wicewojewoda

¹⁶ Wymóg zawierania pouczenia o treści art. 239 K.p.a. wynika z art. 238 § 1 K.p.a.

¹⁷ Wymóg wynikający z art. 231 i 243 K.p.a.

¹⁸ Wniosek OR-II-P.1510.1.2.2018.