



Bydgoszcz, 14 marca 2017 r.

**WOJEWODA KUJAWSKO-POMORSKI**  
WNK.DT.III.1611.1.2017.JSz

**Pan**  
**st. bryg. Janusz Halak**  
**Kujawsko-Pomorski Komendant Wojewódzki**  
**Państwowej Straży Pożarnej**  
**ul. Prosta 32**  
**87-100 Toruń**

### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 28 ust. 1 pkt 1 oraz art. 51 pkt 2 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2015 r. poz. 525, ze zm.), art. 6 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092), w związku z art. 258 § 1 pkt 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.), w dniach 12-13 oraz 16-17.01.2017 r. Wojewoda Kujawsko-Pomorski przeprowadził kontrolę Kujawsko-Pomorskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej w Toruniu (zwanego dalej Komendantem Wojewódzkim), adres: ul. Prosta 32, 87-100 Toruń, zrealizowaną przez starszego inspektora wojewódzkiego w Wydziale Nadzoru i Kontroli Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Bydgoszczy (upoważnienie nr 18/2017).

Kontrolę przeprowadzono w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków:

- a) wewnętrznej organizacji przyjmowania skarg i wniosków,
- b) sposobu sporządzania i prowadzenia dokumentacji skarg i wniosków,
- c) sposobu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków,
- d) terminowości załatwiania skarg i wniosków.

Okres objęty kontrolą: 1.01.2016 r. – 31.12.2016 r.

W wyniku przeprowadzonej kontroli działalność kontrolowaną ocenia się pozytywnie z nieprawidłowością.

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 poniższych ustaleń:

1. Zgodnie z pisemną informacją Komendanta Wojewódzkiego z 12.01.2017 r. w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Toruniu (zwanej dalej Komendą Wojewódzką) nie wprowadzono żadnych dodatkowych uregulowań wewnętrznych dotyczących trybu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, oprócz tych, które uwzględnione zostały w Regulaminie organizacyjnym Komendy Wojewódzkiej oraz w stosowanej instrukcji kancelaryjnej.
2. Zgodnie z Regulaminem organizacyjnym Komendy Wojewódzkiej (załącznik do decyzji Nr 44/2014 Kujawsko-Pomorskiego Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 8 października 2014 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Toruniu, Regulamin zatwierdzony zarządzeniem nr 14 Komendanta Głównego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 7 listopada 2014 r.):
  - do podpisu i aprobaty Komendanta Wojewódzkiego zastrzega się odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące działalności zastępców Komendanta Wojewódzkiego, kierowników komórek organizacyjnych Komendy Wojewódzkiej, komendantów powiatowych (miejskich) PSP - § 5 ust. 1 pkt 5 Regulaminu,
  - Komendant Wojewódzki lub jego zastępcy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków raz w tygodniu. Dzień i godziny przyjęć interesantów w tych sprawach Komendant Wojewódzki podaje do powszechnej wiadomości przez umieszczenie w BIP oraz na tablicy informacyjnej w budynku Komendy Wojewódzkiej - § 5 ust. 9 Regulaminu,
  - do wspólnych zadań wszystkich komórek organizacyjnych Komendy Wojewódzkiej należy w szczególności załatwianie skarg i wniosków - § 8 ust. 5 pkt 7 Regulaminu,
  - do zadań Wydziału Organizacji i Nadzoru Komendy Wojewódzkiej należy koordynowanie rozpatrywania, ewidencjonowanie i nadzór nad trybem załatwiania skarg i wniosków składanych do Komendanta Wojewódzkiego oraz przeprowadzanie okresowych badań i analiz w tym zakresie - § 11 ust. 1 pkt 13 Regulaminu.
3. Zgodnie z Instrukcją kancelaryjną dla komend wojewódzkich i powiatowych (miejskich) Państwowej Straży Pożarnej oraz Jednolitym rzeczowym wykazem akt Państwowej Straży Pożarnej (załączniki Nr 2 i 3 do zarządzenia Nr 21 Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 25 stycznia 2013 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt dla Państwowej Straży Pożarnej – Dz. Urz. Min. Spraw Wew. poz. 27):
  - opakowania korespondencji dołącza się do akt w przypadku korespondencji w sprawach m.in. skarg i wniosków (§ 11 ust. 5 pkt 3 Instrukcji),
  - skargi i wnioski podlegają odrębnej ewidencji zawierającej informacje o dacie ich wpływu, przedmiocie, sposobie i terminie załatwienia. Skargi i wnioski

nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego nie podlegają rozpoznaniu (§ 31 ust. 1 i 2 oraz § 50 Instrukcji),

- sprawy skarg i wniosków oznaczane są następującymi symbolami klasyfikacyjnymi: 050 – tryb załatwiania, 051 – skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (dla każdej skargi zakłada się odrębną teczkę), 052 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia wg właściwości, 053 – anonimy, 054 – rejestry skarg i wniosków (str. 64 ww. Dz. Urz. Min. Spraw Wew.).
4. Stwierdzono, że na terenie budynku będącego siedzibą Komendy Wojewódzkiej umieszczono w trzech miejscach (przy drzwiach wejściowych do Komendy Wojewódzkiej, w sekretariacie Komendanta Wojewódzkiego oraz na tablicy ogłoszeń Komendy Wojewódzkiej) informacje o przyjmowaniu przez Komendanta Głównego PSP oraz Komendanta Wojewódzkiego interesantów w sprawach skarg i wniosków (Komendant Wojewódzki: w każdy poniedziałek w godzinach od 14<sup>30</sup> do 16<sup>30</sup>, po zgłoszeniu listownym lub telefonicznym). Dodatkowo wskazano naczelnika Wydziału Organizacji i Nadzoru Komendy Wojewódzkiej jako przyjmującego i koordynującego rozpatrywanie skarg i wniosków. Treści te korespondują z wymogami wskazanymi w art. 253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm. – zwanej dalej k.p.a.) oraz w § 3 ust. 1 i 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46 – zwanego dalej rozporządzeniem z dnia 8.01.2002 r.).
  5. Na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Komendy Wojewódzkiej umieszczono informację o przyjmowaniu przez Komendanta Wojewódzkiego interesantów w sprawach skarg i wniosków w sposób wskazany w punkcie 4 niniejszego dokumentu. Dodatkowo zawarta została informacja, iż w sprawach niecierpiących zwłoki skargi i wnioski przyjmowane są o każdej porze przez oficerów pełniących służbę w Wojewódzkim Stanowisku Koordynacji Ratownictwa.
  6. Zgodnie z Regulaminem służby i pracy w Komendzie Wojewódzkiej, zatwierdzonym w dniu 16.03.2010 r. przez Komendanta Wojewódzkiego (obowiązującym w okresie objętym kontrolą), godziną rozpoczęcia pracy w Komendzie Wojewódzkiej jest 7<sup>30</sup>, a godziną zakończenia pracy 15<sup>30</sup> (§ 18 ust. 6 pkt 2 Regulaminu). Oznacza to, że przyjęcia Komendanta Wojewódzkiego w sprawach skarg i wniosków odbywają się w określonym dniu po godzinach pracy (art. 253 § 3 k.p.a.).
  7. W okresie objętym kontrolą zastępcy Komendanta Wojewódzkiego posiadali pisemne upoważnienia Komendanta Wojewódzkiego do podejmowania decyzji i podpisywania dokumentów z zakresu należącego do jego kompetencji (decyzja Nr 65/2014 Komendanta Wojewódzkiego z dnia 27 listopada 2014 r. oraz decyzja Nr 17/2016 Komendanta Wojewódzkiego z dnia 30 maja 2016 r.). Zakres upoważnień obejmuje m.in. podpisywanie odpowiedzi na skargi pod nieobecność Komendanta Wojewódzkiego (§ 2 ust. 1 pkt 2 ww. decyzji).
  8. Dla spraw skarg i wniosków prowadzony jest rejestr skarg i wniosków opisany symbolem klasyfikacyjnym zgodnym z ww. Jednolitym rzeczowym wykazem akt

(054). Dla okresu objętego kontrolą w rejestrze umieszczono wpisy dotyczące 14 spraw, w tym 2 sprawy, które zostały przekazane do załatwienia do komendantów powiatowych PSP, 4 sprawy noszące znamiona anonimów oraz 8 spraw załatwionych we własnym zakresie. Kontrolą objęto wszystkie sprawy skargowe umieszczone w tym rejestrze.

9. Dokumentacja spraw skarg zgromadzona została w wydzielonych zbiorach, zgodnie z symbolami klasyfikacyjnymi zawartymi w ww. Jednolitym rzeczowym wykazie akt (051, 052 oraz 053). Utrzymywanie zbioru spraw skargowych w powyższy sposób koresponduje z wymogami określonymi w art. 254 k.p.a.
10. W zakresie terminowości załatwiania skarg stwierdzono zachowanie terminu załatwiania określonego w art. 237 § 1 k.p.a. Od powyższego ustalenia stwierdzono dwa odstępstwa. W pierwszym przypadku (skarga WO.051.1.2016) polegające na tym, że zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi wydane zostało terminowo, natomiast nadanie pocztowe tej korespondencji nastąpiło z jednodniowym opóźnieniem (wpływ skargi 23.02.2016 r., zawiadomienie Komendanta Wojewódzkiego o sposobie załatwienia skargi z 23.03.2016 r., nadanie pocztowe w dniu 24.03.2016 r.), przez co nie zostały zachowane zasady określone w art. 57 § 5 pkt 2 k.p.a. W drugim przypadku (skarga WO.051.3.2016) sporządzenie notatki służbowej przez zastępcę Komendanta Wojewódzkiego z przyjęcia ustnego skargi nastąpiło po upływie ponad miesiąca od osobistego zgłoszenia sprawy przez skarżących (zgłoszenie 25.03.2016 r., notatka z 29.04.2016 r.), czego efektem była konieczność zawiadomienia przez kontrolowany organ (5.05.2016 r. i 23.05.2016 r.) o niezakończonym załatwieniu skargi w terminie i wskazania nowego terminu załatwienia sprawy (art. 237 § 4 k.p.a.).
11. W odniesieniu do spraw skargowych noszących znamiona anonimów każdorazowo podejmowane były działania wyjaśniające, w ramach których Komendant Wojewódzki kierował do komendantów powiatowych (miejskich) PSP lub innych podmiotów korespondencję o przedstawienie stanowisk, złożenie wyjaśnień, przekazanie dokumentacji związanej z przedmiotem tych anonimów lub przekazywał sprawę do ewentualnego wykorzystania służbowego. W przypadku anonimów przekazanych przez Komendę Główną PSP, po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających kierowane były do tej jednostki pisma Komendanta Wojewódzkiego lub zastępcy Komendanta Wojewódzkiego zawierające stanowisko wynikające z tych postępowań.
12. W dwóch przypadkach (WO.052.1.2016, WO.052.2.2016) sprawy skargowe przekazane zostały do załatwienia do komendantów powiatowych PSP, w tym jedna skarga w trybie art. 232 § 2 k.p.a. (skarga na zachowanie funkcjonariusza PSP). O sposobie ich załatwienia komendanci powiatowi PSP powiadomili Komendanta Wojewódzkiego. W pojedynczym przypadku (WO.052.1.2016) skargę przekazano do komendanta powiatowego PSP bez powiadomienia osoby skarżącej o tym fakcie (art. 231 bądź art. 232 § 1 i 3 k.p.a.). Zgodnie z pisemnymi wyjaśnieniami Komendanta Wojewódzkiego z 17.01.2017 r. wynikało to z faktu, że przedmiot sprawy zawartej w korespondencji był bardzo niejasny, ponadto korespondencja skierowana została do nieprecyzyjnie określonego adresata. W związku z powyższym korespondencję przekazano do komendanta powiatowego PSP (ze względu na adres

zamieszkiwania wnoszącego), z wnioskiem o dokonanie ustaleń i ewentualne załatwienie sprawy. Komendant powiatowy PSP zorganizował spotkanie z osobą zainteresowaną w celu ustalenia precyzyjnego przedmiotu korespondencji oraz przyjął od tej osoby wyjaśnienia kończące sprawę.

13. Załatwianie skarg we własnym zakresie powiązane było z kierowaniem do właściwych komendantów powiatowych (miejskich) PSP lub innych podmiotów wystąpień o złożenie wyjaśnień, przedstawienie stanowisk lub przekazanie dokumentacji związanej z przedmiotem skarg. Zawiadomień o sposobie załatwienia skarg rozpatrywanych i załatwianych we własnym zakresie udzielał Komendant Wojewódzki lub zastępca Komendanta Wojewódzkiego. W sytuacji skarg uznanych za bezzasadne w zawiadomieniach zawierane było odniesienie do treści art. 239 k.p.a. Treści udzielanych zawiadomień odnosiły się do przedmiotu kierowanych skarg, zawierając w wymaganych sytuacjach stan faktyczny lub prawny tych spraw.
14. W okresie objętym kontrolą dwie skargi zgłoszone zostały ustnie. W pojedynczym przypadku (sprawa WO.051.3.2016) skarga została zgłoszona w trakcie spotkania skarżących z zastępcą Komendanta Wojewódzkiego, który z tego spotkania sporządził i podpisał notatkę służbową. Jak wynika z treści notatki, spotkanie odbyło się w dniu 25.03.2016 r., natomiast notatka sporządzona została w dniu 29.04.2016 r. Powyższe oznacza, że przyjęcia zgłoszenia skargi ustnie nie dokonano się w sposób określony w § 6 ust. 1 rozporządzenia z dnia 8.01.2002 r. (sporządzenie protokołu ze zgłoszenia skargi ustnie oraz jego podpisanie przez przyjmującego i wnoszącego skargę).
15. Z danych zawartych w rejestrze skarg i wniosków za 2016 r. wynika, że w okresie objętym kontrolą do podmiotu kontrolowanego nie wniesiono lub przekazano spraw przez osoby określone w art. 237 § 2 k.p.a. (posłowie na Sejm, senatorowie, radni).
16. Skargi kierowane do Komendanta Wojewódzkiego opatrywane były pieczęciami wpływu do Komendy Wojewódzkiej.

W wyniku przeprowadzonej kontroli wskazać należy na następujący zakres, przyczyny i skutki stwierdzonej nieprawidłowości, która dotyczy sposobu przyjęcia i nadania biegu skardze wniesionej ustnie do zastępcy Komendanta Wojewódzkiego. Pisemne utrwalenie przyjęcia skargi ustnej nastąpiło bez zachowania formy protokołu oraz bez dokonania podpisu osoby zgłaszającej, a więc z pominięciem zasady, o której mowa w § 6 ust. 1 rozporządzenia z dnia 8.01.2002 r. Dodatkowo nastąpiła zwłoka w nadaniu sprawie biegu załatwiania. Skutkiem powyższego zachowania było naruszenie trybu przyjmowania skarg wnoszonych ustnie do protokołu, a także było powodem konieczności zawiadomienia skarżącego o zwłocę w załatwieniu skargi, w konsekwencji zaś powodem nadmiernego wydłużenia czasu załatwiania sprawy (zgłoszenie skargi ustnie w dniu 25.03.2016 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 7.06.2016 r.).

Ponadto stwierdzono uchybienie, które dotyczy przypadku jednodniowej zwłoki w załatwieniu skargi. W związku z tym, że ujawniona wada miała charakter nieznacznego

odstępstwa od stwierdzonej w trakcie kontroli zasady przestrzegania przez podmiot kontrolowany terminowości załatwiania skarg oraz wobec faktu, że samo zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi wydane zostało terminowo, została ona oceniona jako uchybienie.

Za stwierdzoną nieprawidłowość odpowiedzialność ponoszą:

- p. st. bryg. Janusz Halak - Komendant Wojewódzki, jako organ właściwy do przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków oraz sprawujący ogólny nadzór nad załatwianiem spraw z tego zakresu w kierowanej jednostce,
- p. st. bryg. A. P. - zastępca Komendanta Wojewódzkiego, w zakresie sposobu przyjęcia i nadania biegu skardze zgłoszonej ustnie.

Do projektu wystąpienia pokontrolnego z 8 lutego 2017 r. nie zgłoszono pisemnych zastrzeżeń, wobec czego nie dokonano w nim żadnych sprostowań, skreśleń lub uzupełnień.

W związku z powyższymi ocenami, uwagami i wnioskami zalecam podjęcie następujących działań, w celu wyeliminowania stwierdzonej nieprawidłowości:

- przestrzegać należy terminowości oraz trybu postępowania w sytuacji przyjmowania skarg lub wniosków zgłaszanych ustnie do protokołu.

Na podstawie art. 49 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092), oczekuję od Pana Komendanta, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykonania zalecenia, wykorzystaniu wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonej nieprawidłowości.

**WOJEWODA KUJAWSKO-POMORSKI**