



Gorzów Wlkp., dnia 7 października 2020r.

WOJEWODA LUBUSKI

Władysław Dajczak

NK-II.431.1.5.2020.MŻur

Pani
Izabela Bojko
Wójt Gminy Nowa Sól

**Wystąpienie pokontrolne
z kontroli przeprowadzonej w trybie zwykłym w Urzędzie Gminy Nowa Sól**

Na podstawie art. 28 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2019 r. poz.1464) oraz art. 2 i art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 224) w dniach od 2 marca 2020 r. do 31 sierpnia 2020 r. upoważnieni pracownicy Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. w składzie:

- Mariola Żurawska – starszy inspektor wojewódzki - przewodnicząca zespołu,
- Jolanta Seń – inspektor wojewódzki,

przeprowadzili kontrolę w Urzędzie Gminy Nowa Sól, ul. Moniuszki 3a, 67-100 Nowa Sól.

Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2019 r. do dnia kontroli.

Działając na podstawie art. 38 ustawy o kontroli w administracji rządowej przekazuję projekt wystąpienia pokontrolnego zawierający ustalenia i ocenę kontrolowanej działalności.

1. Zakres działalności Wójta Gminy Nowa Sól objęty kontrolą

Kontrola obejmowała organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy gminy.

2. Zakres odpowiedzialności

Pracą Urzędu Gminy w Nowej Soli kieruje Wójt Gminy pani Izabela Bojko. Nadzór nad przestrzeganiem przepisów k.p.a. w zakresie, dotyczącym skarg i wniosków sprawuje Sekretarz Gminy Pan Tomasz Twardowski.

3. Opis ustalonego stanu faktycznego

W kontrolowanej jednostce brak jest szczegółowych uregulowań, dot. zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków.

Z zapisów Regulaminu Organizacyjnego, wprowadzonego zarządzeniem Nr 0050.71.2019 Wójta Gminy Nowa Sól z dnia 30 sierpnia 2019 roku, wynika iż Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz w sprawach indywidualnych w poniedziałek w godz. od 13:00 do 16:00. Urząd w tym dniu czynny jest w godzinach od 7:00 do 16:00. Powyższe uregulowanie nie spełnia wymogu określonego w art. 253 § 3 k.p.a., w myśl którego dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny odbywać się w ustalonym dniu po godzinach pracy.

W trakcie kontroli ustalono, iż nie jest prowadzony centralny rejestr skarg i wniosków. Funkcje rejestru pełni spis spraw.

Stwierdzono rozbieżności pomiędzy, analizą skarg i wniosków przesłaną do Wojewody Lubuskiego za 2019 rok a stanem faktycznym. W przesłanej analizie wykazano, iż do Wójta wpłynęły 2 skargi, z czego 2 załatwiono we własnym zakresie, obie negatywnie, 5 wniosków z czego, 5 załatwiono we własnym zakresie w tym 3 pozytywnie i 2 negatywnie. Do Rady Gminy wpłynęło 6 skarg z czego 4 załatwiono we własnym zakresie w tym 3 negatywnie i 3 są w toku, wnioski nie wpłynęły. Z wyjaśnień złożonych przez sekretarza gminy wynika, iż rozbieżność spowodowana była przez nieuwagę pracownika. W toku kontroli przedłożono poprawione sprawozdanie, które nadal jest nie zgodne ze stanem faktycznym.

Do kontroli przedłożono segregator opisany „SK 1510 1511 skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości i załatwiane bezpośrednio 2019”, w spisie spraw odnotowano 10 pozycji.

Po analizie ww. dokumentacji stwierdzono następujące nieprawidłowości:

- brak uzupełnienia spisu spraw;
- brak oddzielenia poszczególnych spraw, czym naruszono art. 254 k.p.a.; wskazany przepis nakłada obowiązek rejestracji i przechowywania dokumentacji związanej ze skargami i wnioskami oddzielnie od spraw innej kategorii w celu ułatwienia kontroli przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków;
- brak dokumentacji spraw odnotowanych pod poz. 2 i 3, co nie jest zgodne z art. 254 k.p.a.;
- przekroczenie terminu w sprawach wpisanych pod poz. 1,4,7 i 9, określonego w art. 237 § 1 k.p.a., który stanowi, iż organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca;
- brak potwierdzenia udzielenia odpowiedzi w sprawie zarejestrowanej pod poz. 5;
- odpowiedź udzielona w sprawach zarejestrowanych pod poz. 8,9,10 nie jest zgodna z zapisem art. 238 § 1 k.p.a., zgodnie z którym zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno

być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239;

- nie przestrzeganie właściwości organów określonych w art. 229 pkt 3 k.p.a., w sprawach odnotowanych pod poz. 8,10, - ww. przepis stanowi, iż skargi dot. zadań lub działalności wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych z wyjątkiem spraw określonych w pkt. 2 - jest rada gminy;

- pisma sprawy odnotowanej pod poz.8 przechowywane są z naruszeniem art. 254 k.p.a.

W przedłożonym segregatorze znajduje się formularz spraw „skargi i wnioski przekazane do załatwienia wg właściwości” w którym odnotowano 4 sprawy. Brak załączonych dokumentów.

Do kontroli przedłożono segregator opisanym „RO 151 A Skargi i wnioski”, w którym znajduje się spis spraw z odnotowanymi 7 pozycjami oraz rejestr skarg, w którym odnotowano 7 pozycji.

Po analizie dokumentacji przechowywanej ww. segregatorze stwierdzono:

- brak udzielenia odpowiedzi w sprawach zarejestrowanych pod poz. 1,2,3,4,6, czym naruszono art. 238 § 1 k.p.a., zgodnie z którym zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239,

- przekroczenie terminu poz. 1,2,3,4,5,6, czym naruszono art. 237 § 1 k.p.a. który stanowi, iż organ właściwy do załatwienia skargi powinien załatwić skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca;

- korespondencja zarejestrowana pod poz. 7 nie jest wnioskiem w rozumieniu działu VIII k.p.a.

Kontroli poddano również książkę korespondencji. W roku 2019 r. do Urzędu Gminy wpłynęło 12240 pism. W wyniku analizy stwierdzono niewłaściwą klasyfikację, brak rejestracji w rejestrze skarg i wniosków oraz brak potwierdzenia udzielenia odpowiedzi na pisma, które wpłynęły do Urzędu w dniach: 14.01.2019 r. (skarga dot. dyr. szkoły), 15.01.2019 r. (wniosek dot. remontu drogi), 28.01.2019 r. (wniosek dot. remontu drogi), 25.02.2019 r. (skarga przekazana do rozpatrzenia przez Ministerstwo Zdrowia), 27.07.2019 r. i 9.09.2019 r. (skarga dot. dyr. szkoły).

Z uwagi na powyższe przyjęto ustne wyjaśnienia, które złożył sekretarz gminy. Z uzyskanych wyjaśnień wynika, iż formularz spraw traktowany jest jako rejestr skarg, a brakująca dokumentacja znajduje się w biurze rady w odrębnym segregatorze. Brak dokumentów potwierdzających udzielenie odpowiedzi wynika z faktu, iż odpowiedź została wysłana zwykłym listem, który nie podlega rejestracji. Przekroczenia terminów spowodowane były niedopatrzeniem oraz natłokiem obowiązków pracownika. Brak rejestracji w rejestrze skarg i wniosków wynika z przeoczenia pracownika. Korespondencja była od razu przekazywana na stanowiska merytoryczne.

Z przedłożonych dokumentów wynika, iż od 1 stycznia 2020 r. do dnia 31 marca 2020 r. do Wójta oraz Rady Gminy nie wpłynęły skargi i wnioski.

4. Ocena skontrolowanej działalności

Realizację zadań z zakresu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przestrzegania procedur prowadzenia postępowania skargowego w kontrolowanej jednostce **oceniono negatywnie**.

Ocenę tę uzasadniają ustalenia kontroli, które dotyczyły licznych błędów, braków formalnych i proceduralnych w prowadzeniu postępowań skargowych.

Przedstawiając powyższe ustalenia zalecam:

1. dostosować godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków zgodnie z wymogami art. 253 § 3 k.p.a., tj. przynajmniej raz w tygodniu po godzinach pracy Urzędu;
2. rejestrować, kompletować i przechowywać dokumentację dotyczącą skarg i wniosków zgodnie z zasadami określonymi w art. 254 k.p.a. oraz w Rozporządzeniu w sprawie instrukcji kancelaryjnej;
3. rozpatrywać sprawy w ustawowym terminie wskazanym w art. 237 § 1 k.p.a., zaś w sytuacji wymagającej wyznaczenia nowej daty załatwienia skargi stosować się do postanowień art. 36 § 1 w związku z art. 237 § 4 k.p.a.;
4. rozstrzygać skargi i wnioski zgodnie z właściwością wynikającą z art. 229 k.p.a.;
5. właściwie kwalifikować pisma spełniające przesłanki określone w art. 222, 227 i 241 k.p.a. oraz stosować obowiązujące w tym względzie przepisy Działu VIII k.p.a.

Jednocześnie informuję, iż pismo z dnia 18 września br., znak: SK.1710.2.1.2020 zostało zakwalifikowane jako pisemna informacja o sposobie wykonania zaleceń i wykorzystaniu wniosków.