

Ok. 17.10.18. 2014.F



WOJEWODA PODKARPACKI

ul. Grunwaldzka 15
35-959 Rzeszów
skr. poczt. 297

P-I.431.18.2014

P. Sekretarz

[Handwritten signature]

P. J. [unclear]
o my [unclear]
P. S. [unclear]
lipiec 7. 10

Rzeszów, 0 października 2014 r.

6. 11. [unclear]
odp me [unclear]

URZĄD MIASTA KROSNA
KANCELARIA OGÓLNA
wpl. dnia 06 10. 2014
L.dz. 44857/14Pt
podpis [unclear]

Pan

Piotr Przytocki

Prezydent Miasta Krosna

Na podstawie art. 47 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092) przekazuję wystąpienie pokontrolne po kontroli problemowej przeprowadzonej w dniach 6 – 8 sierpnia 2014 r. w Urzędzie Miasta Krosna, 38 – 400 Krosno, ul. Lwowska 28a, zwanym w dalszej treści wystąpienia pokontrolnego „Urzędem”.

Kontrolę przeprowadził Jerzy Wójcik – starszy inspektor wojewódzki w Wydziale Prawnym i Nadzoru Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie, na podstawie imiennego upoważnienia do kontroli, udzielonego z upoważnienia Wojewody Podkarpackiego przez zastępcę Dyrektora Wydziału Prawnego i Nadzoru PUW w Rzeszowie (pismo z dnia 31 lipca 2014 r., znak: P-I.431.18.2014).

Kontrolą – zgodnie z „Planem zewnętrznej działalności kontrolnej Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie na 2014 rok” – objęto prawidłowość organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w okresie od dnia 1 stycznia 2013 r. do dnia rozpoczęcia czynności kontrolnych, tj. 6 sierpnia 2014 r. Szczegółowe zagadnienia objęte badaniami kontrolnymi określił „Program kontroli” (pismo znak: P-I.431.18.2014), zatwierdzony w dniu 31 lipca 2014 r. – z upoważnienia Wojewody

Podkarpackiego – przez zastępcę Dyrektora Wydziału Prawnego i Nadzoru PUW w Rzeszowie.

Biorąc pod uwagę wyniki przeprowadzonych czynności kontrolnych, w tym treść wyjaśnień udzielonych przez Sekretarza Miasta Krosna Pana Macieja Gernanda, sposób realizacji przez Urząd zadań objętych przedmiotem kontroli należy ocenić pozytywnie z nieprawidłowościami¹.

Na ww. ocenę wpłynęła poprawna organizacja pracy jednostki, przejawiająca się między innymi dobrze rozwiniętym systemem regulacji wewnętrznych, określających organizację Urzędu.

W Urzędzie organizację rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków uregulowano w rozdziale IX regulaminu organizacyjnego Urzędu, wprowadzonego zarządzeniem Nr 40/11 Prezydenta Miasta Krosna z dnia 31 stycznia 2011 r. Zgodnie z zapisem § 26 pkt 2 do zadań Sekretarza należy między innymi nadzór nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków cyt. „wszystkie skargi i wnioski powinny być przekazywane niezwłocznie Sekretarzowi Miasta, który nadaje im dalszy bieg”, natomiast zgodnie z zapisem § 26 pkt 1 do zadań Wydziału Organizacyjnego, Zarządzania Kadrami i Kontroli należy między innymi prowadzenie rejestru skarg i wniosków, zgodnie z zapisem § 25 pkt 3 pracownik Wydziału Organizacyjnego, Zarządzania Kadrami i Kontroli prowadzi listę obywateli do przyjęcia przez Prezydenta oraz jego zastępcę w sprawie skarg i wniosków. Ponadto w Urzędzie od 30 września 2010 r. obowiązuje procedura systemu zarządzania jakością, która obejmuje proces rozpatrywanie skarg i wniosków. Prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków oraz nadzorowanie ich załatwienia przez wydziały – na podstawie ppkt 2.2.1 zakresu czynności – z dniem 11 grudnia 2011 r. powierzono Pani Stanisławie Bojko, Inspektorowi w Wydziale Organizacyjnym, Zarządzania Kadrami i Kontroli. Kompleksowo organizację załatwiania skarg i wniosków uregulowano w § 25 pkt 1 - 3 regulaminu organizacyjnego Urzędu.

¹ Zgodnie z § 37 ust. 2 zarządzenia Nr 1/14 Wojewody Podkarpackiego z dnia 2 stycznia 2014 r. w sprawie szczegółowych warunków i trybu prowadzenia kontroli, przyjmuje się 4-stopniową skalę ocen kontrolowanej działalności, ocena: pozytywna, pozytywna z uchybieniami, pozytywna z nieprawidłowościami, negatywna.

W Urzędzie w widocznych miejscach, tj. na tablicy ogłoszeń, w gablotach, między innymi przed budynkiem Urzędu, została umieszczona informacja w sprawie sposobu przyjmowania skarg i wniosków, z której wynika, że przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się codziennie w godzinach pracy Urzędu przez Wydział Organizacyjny, Zarządzania Kadrami i Kontroli w pokoju nr 315. Ponadto w każdy poniedziałek w godzinach 15,30 – 17,30 w sprawach skarg i wniosków pełniony jest dyżur w Biurze Obywatela i Urzędu. Prezydent oraz Zastępcy Prezydenta przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w wyznaczone dni, po uprzednim zgłoszeniu w Wydziale Organizacyjnym, Zarządzania Kadrami i Kontroli. Pisemne skargi i wnioski można składać również bezpośrednio w Biurze Obywatela i Urzędu lub za pośrednictwem poczty na adres Urzędu. Stosowną informację o sposobie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków umieszczono również na stronie internetowej BIP Urzędu oraz w placówkach podporządkowanych Prezydentowi Miasta Krosna. Powyższa informacja, spełnia wymóg wynikający z zapisu art. 253 § 1 – 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.).

Pan Maciej Gernand Sekretarz Miasta Krosna złożył wyjaśnienie dotyczące organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie w okresie od 1 stycznia 2013 r. do dnia rozpoczęcia kontroli tj.: 6 sierpnia 2014 r.

Rejestr skarg i wniosków opatrzone znakami: OK.1510 i OK. 1511, pieczęcią Urzędu Miasta Krosna i opisano tytułem „Rejestr skarg i wniosków”. Rejestr prowadzony jest od 1999 r. z podziałem na poszczególne lata, każdy rok rozpoczyna się od nowej strony w rejestrze oraz nad rubrykami podany jest rok, którego rejestr dotyczy, ponadto w każdym kolejnym roku prowadzenia rejestru liczba porządkowa zaczyna się od cyfry 1. Rejestr zawiera następujące rubryki: lp., data wpływu, imię nazwisko zainteresowanego nazwa instytucji redakcji itp., adres zainteresowanego nazwa instytucji redakcji itp., przedmiot skargi, zażalenie, data zlecenia załatwienia, komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano), termin załatwienia, data wpływu po załatwieniu, sposób załatwienia, data wysłania zawiadomienia, kogo zawiadomiono, uwagi. W okresie objętym kontrolą w rejestrze skarg i wniosków zarejestrowano w 2013 roku 22 skargi w 2014 roku zarejestrowano 21 skarg.

Wbrew zapisom wynikającym z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.), w rejestrze rejestrowane są skargi wpływające do Urzędu, skargi które powinny być przekazane według właściwości oraz skargi, które rozpatrywane były przez Radę Miasta Krosna, w tym skarga rozpatrywana przez Wojewodę Podkarpackiego. W okresie objętym kontrolą w kilku przypadkach wpisy prowadzone są z pominięciem chronologii daty wpływu. Nie uzupełniano wszystkich ww. rubryk, w szczególności nie uzupełniano rubryk dotyczących: data zlecenia załatwienia, komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano), termin załatwienia, data wysłania zawiadomienia, kogo zawiadomiono. Ponadto wbrew zapisom ww. rozporządzenia, założono rejestr wniosków, który został opisany znakiem: OK.V.0562 oraz hasłem klasyfikacyjnym „Rejestr wniosków” (w trakcie czynności kontrolnych dokonano zmiany znaku na OK.1510.2). Rejestr prowadzony jest w formie zeszytu od 2005 r. z podziałem na poszczególne lata, poprzez dokonanie wpisu roku którego rejestr dotyczy oraz jego podkreślenie. W każdym kolejnym roku prowadzenia rejestru liczba porządkowa zaczyna się od cyfry 1. Rejestr zawiera następujące rubryki: lp., data złożenia wniosku, imię nazwisko, adres, przedmiot wniosku, termin załatwienia, Wydział, uwagi. W okresie objętym kontrolą w rejestrze wniosków w 2013 roku nie odnotowano wpisów, w 2014 roku zarejestrowano 6 wniosków. W 2014 r. rejestr od poz. 3 nie zawiera tabeli, wpisy (za wyjątkiem poz. 5) dokonywane są chronologicznie, mało przejrzyste, nie uzupełniano rubryk termin załatwienia, Wydział, uwagi.

Akta spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków za okres objęty kontrolą, gromadzone są w teczkach aktowych znaki: OK.1510/-/2013 i OK.1510/-/2014, kategorii archiwalnej A, opisanych: w 2013 roku – „Rozpatrywanie skarg Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe) (w tym ich rejestr)” – spis spraw opisano „Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio”, w 2014 roku „Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio w tym na jednostki podległe (w tym ich rejestr)” – spis spraw opisano „Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)”. Ponadto prowadzona jestteczka aktowa znak: OK.1510.2/-/2014 – zarówno na teczce jak i w spisie spraw – brak kategorii archiwalnej. Teczka została opisana hasłem „Wnioski”, spis spraw nie posiada hasła klasyfikacyjnego.

Dokonana analiza poddanych kontroli wszystkich spraw zarejestrowanych w teczkach skarg i wniosków, między innymi pod względem procedury prowadzenia postępowania skargowego, obiegu dokumentów, zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwiania skarg i wniosków, sposobu załatwiania, terminowości i innych elementów proceduralnych z przedmiotowego zakresu, wykazała, że sposób załatwienia skarg w Urzędzie odbywa się zasadniczo prawidłowo, niemniej jednak występują uchybienia takie jak:

- 1) przy dokonywaniu wpisów w spisach spraw, w rubryce liczba porządkowa dokonywane wpisy nie są narastające dokonywano wpisów np. od 1 do 10 po czym dokonywano wpisów od cyfry – 1, po liczbie 16 dokonano wpisu 7; jak wynika z wpisów z rubryki wszczęcie sprawy, wpisy spraw prowadzone były niechronologicznie, w kilku przypadkach stwierdzono brak wpisu w rubrykę data ostatecznego załatwienia sprawy;
- 2) w okresie objętym kontrolą w spisie spraw do teczki OK.1510/-/2013 dokonano 12 wpisów, przy czym w teczce znajdują się sprawy, które powinny być archiwizowane w innych teczkach; dotyczy to spraw zarejestrowanych pod znakami: OK.1510.9.2013 – skarga rozpatrzona przez Wojewodę Podkarpackiego, przekazana do wiadomości Prezydenta Miasta Krosna, OK.1510.12.2013 – skarga przekazana zgodnie z właściwością do Przewodniczącego Rady Miasta, OK.1510.12.2013 – skarga rozpatrywana przez Radę Miasta;
- 3) w spisie spraw do teczki OK.1510/-/2014 dokonano 17 wpisów, niemniej jednak w teczce znajdują się sprawy, które powinny być archiwizowane w innych teczkach; dotyczy to spraw zarejestrowanych pod znakami: OK.1510.4.2014, OK.1510.6.2014, OK.1510.10.2014, OK.1510.11.2014 i OK.1510.12.2014 – skargi rozpatrywane były przez Radę Miasta, OK.1510.5.2014 i OK.1510.17.2014 udzielano odpowiedzi na pisma, które powinny znaleźć się w teczkach zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt obowiązującym w Urzędzie;
- 4) w aktach spraw znajdują się skargi wnoszone drogą elektroniczną, gdzie w niektórych przypadkach, np. sprawa znak: OK.1510.7.2013 gdy nie w pełni można zidentyfikować adresata, wszczęto postępowanie skargowe, po czym – jak wynika z ustnych informacji Pana Macieja Gernanda Sekretarza Miasta Krosna – w toku prowadzonych wyjaśnień, przesłano emaila do adresata skargi z prośbą o doprecyzowanie okoliczności zawartych w skardze; w wyniku braku odpowiedzi uznano skargę za anonimową;

- 5) udzielając odpowiedzi na skargi wnoszone drogą elektroniczną nie spełniano wymogów zawartych w art. 238 § 1 k.p.a., między innymi zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi nie zawierały: oznaczenia organu, od którego pochodzi, nie było opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu;
- 6) w aktach spraw brakuje: zwrotnych potwierdzeń odbioru, kopi emaili udzielonych odpowiedzi (z datą ich nadania) lub innych dokumentów potwierdzających załatwienie skargi, w trakcie trwania czynności kontrolnych część tych dokumentów została uzupełniona.

W spisie spraw do teczki OK.1510.2/-/2014 dokonano 6 wpisów, wpisy dokonane są chronologicznie, w jednym przypadku nie uzupełniono rubryki data ostatecznego załatwienia.

Dokonana analiza poddanych kontroli wszystkich spraw zarejestrowanych w tezcze opisanej „Wnioski”, między innymi pod względem procedury prowadzenia postępowania wnioskowego, obiegu dokumentów, zawiadomienia skarżącego o sposobie załatwienia wniosku, sposobu załatwiania, terminowości i innych elementów proceduralnych z przedmiotowego zakresu, wykazała, że sposób załatwienia wniosków w Urzędzie odbywa się zasadniczo prawidłowo. Niemniej jednak w jednym przypadku z akt sprawy znak: OK.1510.2.2014.D nie można ustalić, czy udzielono odpowiedzi na złożony wniosek. W aktach znajduje się odpowiedź Komendanta Straży Miejskiej Miasta Krosna ww. sprawie, przekazana pismem z dnia 6 marca 2014 r. do Wydziału Organizacyjnego, Zarządzania Kadrami i Kontroli, brakuje natomiast odpowiedzi na wniosek przesłany do wnioskodawcy. Czynnościom kontrolnym poddano również teczki aktowe: znak: OK.1511/-/2013 i OK.1511/-/2014, kategorii archiwalnej BE5, opisane – „Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości”.

Dokonana analiza poddanych kontroli wszystkich spraw zarejestrowanych ww. teczkach, między innymi pod względem wdrożenia wymogów przepisu art. 231 oraz 243 k.p.a. (w przypadku braku właściwości do rozpatrzenia skargi lub wniosku) w zakresie przekazania skargi – wniosku do organu właściwego w wyznaczonym terminie (nie później niż w terminie 7 dni) oraz zawiadomienia skarżącego – wnioskodawcy o fakcie przekazania skargi

– wniosku do organu właściwego i innych elementów proceduralnych z przedmiotowego zakresu, wykazała, że sposób załatwienia skarg w Urzędzie odbywa się zasadniczo prawidłowo, niemniej jednak występują poniższe nieprawidłowości, takie jak:

- 1) wpisy spraw w kilku pozycjach prowadzone były niechronologicznie, w kilku przypadkach stwierdzono brak wpisu w rubrykę data ostatecznego załatwienia sprawy;
- 2) w okresie objętym kontrolą w spisie spraw do teczki OK.1511/-/2013 dokonano 10 wpisów przy czym w teczce znajdują się sprawy, które powinny być archiwizowane w innych teczkach; dotyczy to spraw zarejestrowanych pod znakami: OK.1511.6.2013 – skarga rozpatrywana była przez Radę Miasta, OK.1511.8.2013.D – skarga rozpatrywana była przez Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Krośnie i OK.1511.10.2013 – sprawa rozpatrywana była przez Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia; sprawy powinny znaleźć się w teczkach zgodnych z jednolitym rzeczowym wykazem akt obowiązującym w Urzędzie;
- 3) w spisie spraw do teczki OK.1511/-/2014 dokonano 5 wpisów, niemniej jednak w teczce znajdują się sprawy, które powinny być archiwizowane w innych teczkach; dotyczy to spraw zarejestrowanych pod znakami: OK.1511.2.2014D – skarga rozpatrywana była przez Radę Miasta, OK.1511.3.2014.D, OK.1511.5.2014.D – skargi przekazane do wiadomości Prezydenta Miasta Krosna, które powinny znaleźć się w teczkach zgodnych z jednolitym rzeczowym wykazem akt obowiązującym w Urzędzie;
- 4) w dwóch przypadkach sprawy znaki: OK.1511.3.2013.D i OK.1511.5.2013.D wbrew zapisom art. 231 k.p.a. zostały przekazane według właściwości w terminie przekraczającym 7 dni;
- 5) w aktach sprawy znak: OK.1511.1.2014.D znajduje się skarga z dnia 14 listopada 2013 r. [REDACTED] na Okręg Polskiego Związku Wędkarskiego w Krośnie, która z pominięciem 7 – dniowego terminu wynikającego z zapisu art. 231 k.p.a. została przekazana według właściwości do Prezesa Polskiego Związku Wędkarskiego Zarządu Głównego w Warszawie pismem z dnia 27 listopada 2013 r. skarga ta nie została zarejestrowana w spisie spraw do teczki aktowej OK.1511/-/2013, ponadto w aktach sprawy znajduje się skarga przesłana na adres Urzędu skierowana do Rady Miasta Krosna na Prezydenta Miasta Krosna z dnia 12 lutego 2014 r. wraz z opinią prawną z dnia 21 lutego 2014 r., brak natomiast pisma przekazującego zgodnie z właściwością powyższą skargę;

- 6) akta sprawy znak: OK.1511.4.2014.D dotyczące nieprawidłowej pracy kotłowni MPGK powinny zostać zarchiwizowane w teczce OK.1510/-/2014 i zakwalifikowane jako skarga (skarga została rozpatrzona zgodnie z obowiązującymi terminami wynikającymi z k.p.a.).

W Urzędzie procedura systemu zarządzania jakością obejmuje proces rozpatrywanie skarg i wniosków, która określa między innymi: cel, przedmiot, zakres stosowania, definicje i terminologie oraz używane skróty, właściciela procedury – Sekretarza Miasta Krosna, wykaz odpowiedzialności, tryb postępowania, zapisy, miary i wskaźniki, dokumenty związane, aplikacje komputerowe oraz bazy danych, ocenę efektywności i rozdzielnik. W procedurze zawartej w pkt. 7.8 dokonano zapisu cyt. „Skargi i wnioski winny być wprowadzone przez Sekretarza w terminie do 3 dni od daty ich przyjęcia do Q-Systemu (rejestr skarg, wniosków i niezgodności)”. W powyższym rejestrze – jak wynika z ustnych wyjaśnień Pana Macieja Gernanda Sekretarza Miasta Krosna – dokonano 4 wpisów. Na okoliczność niedokonywania powyższej rejestracji w systemie Sekretarz Miasta Krosna okazał pismo z dnia 7 sierpnia br. skierowane do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie, z którego wynika, że po dokonaniu przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przedstawił propozycję zmiany procedury polegającej na wykreśleniu pkt 7.8.

Ustalenia i oceny zawarte w niniejszym wystąpieniu pokontrolnym mają odzwierciedlenie w aktach kontroli.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, w celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości i uchybień oraz usprawnienia badanej działalności – na podstawie art. 46 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej – przekazuję następujące wnioski i zalecenia pokontrolne:

1. Zgodnie z zapisami wynikającym z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.), prowadzić: rejestr skarg i wniosków, oraz akta spraw, w tym:
 - a) uzupełniać wszystkie wymagane wzorem rubryki rejestru skarg i wniosków.

- b) prawidłowo opisywać hasłem klasyfikacyjnym, kategorią archiwalną teczek aktowe i spisy spraw,
 - c) prawidłowo klasyfikować i rejestrować skargi i wnioski,
 - d) sprawy, które należy przekazać według właściwości rejestrować w stosownych teczkach aktowych,
 - e) z należytą starannością prowadzić spisy spraw.
2. Udzielając odpowiedzi na skargi wnoszone drogą elektroniczną spełniać wymogi zawarte w art. 238 § 1 k.p.a.
 3. W aktach spraw przechowywać zwrotne potwierdzenia odbioru, kopie e-maili udzielonych odpowiedzi (z datą ich nadania) lub innych dokumentów potwierdzających załatwienie skargi lub wniosku.
 4. Skargi i wnioski, w przypadku gdy organ nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, zgodnie z zapisem art. 231 k.p.a. przekazywać niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

O sposobie wykonania powyższych zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia – mając na względzie art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej – proszę mnie poinformować na piśmie w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

WOJEWODA PODKARPACKI


Małgorzata Chomycz - Smigielska