



Pan
Jerzy Wrębiak
Burmistrz Brzegu
ul. Robotnicza 12
49-300 Brzeg

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Podstawowe informacje formalnoprawne dotyczące kontroli:

- 1) **Nazwa i adres jednostki kontrolowanej:** Urząd Miasta w Brzegu, ul. Robotnicza 12, 49-300 Brzeg.
- 2) **Podstawa prawna podjęcia kontroli:** art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 1257), zwany dalej k.p.a.
- 3) **Zakres kontroli:**
 - a) **przedmiot kontroli:** Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Brzeg, tj. Burmistrza Brzegu oraz Radę Miejską w Brzegu;
 - b) **okres objęty kontrolą:** od dnia 1 stycznia 2017 roku do dnia 31 lipca 2017 roku¹.
- 4) **Rodzaj kontroli:** problemowa.
- 5) **Tryb kontroli:** zwykły.
- 6) **Termin kontroli:** 31 sierpnia 2017 roku.
- 7) **Kontrolę przeprowadził:** Sebastian Judycki – Kierownik Oddziału Organizacji, Kontroli i Skarg w Wydziale Prawnym i Nadzoru Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Opolu.
- 8) **Kierownik jednostki kontrolowanej:** Pan Jerzy Wrębiak – Burmistrz Brzegu; funkcję pełni od dnia 9 grudnia 2014 roku.
- 9) **Kierownik kontrolowanej komórki organizacyjnej:** Pan Piotr Reszczyński – Kierownik Biura Organizacyjno-Prawnego; funkcję Kierownika pełni od dnia 25 kwietnia 2017 roku.

II. Ocena skontrolowanej działalności, ze wskazaniem ustaleń, na których została oparta.

1. W okresie objętym kontrolą do Urzędu Miasta w Brzegu wpłynęło **17 skarg**². Badając akta skarg objętych kontrolą oraz zapisy spisów spraw i centralnego rejestru skarg i wniosków stwierdzono **18 skarg**, które rozpatrując, załatwiono w następujący sposób: **7 skarg** uznano za **nieuzasadnione**³, **4 skargi** za **zasadne**⁴, **1 skargę** przekazano do załatwienia **według właściwości**⁵, **1 skargę** przekazano – na podstawie art. 234 k.p.a. – do rozpatrzenia w toku trwającego postępowania administracyjnego⁶ a **5 skarg** było w trakcie rozpatrywania⁷.

¹ Ostatnią kontrolę (problemową) w temacie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Brzeg za okres od 1 stycznia 2008 r. do 28 lutego 2009 r. przeprowadzono w dniu 6 marca 2009 roku. Podsumowując kontrolę - w protokole z kontroli z dnia 6 marca 2009 roku o Nr NK.I-SJ-0555/12/2009 - kontrolujący stwierdził, że: „... zgodnie z art. 254 k.p.a., skargi oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w Urzędzie Miasta w Brzegu w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwienia skargi. W Urzędzie Miasta w Brzegu prawidłowo jest także sprawowany nadzór nad wykonywaniem przez pracowników Urzędu czynności kancelaryjnych, szczególnie w zakresie rejestracji, numeracji i terminowości oraz prawidłowości załatwiania spraw skargowych, co jest zgodne z § 55 ust. 1 i § 55 ust. 2 pkt 1, 2 i 3 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. z 1999 r. Nr 112, poz. 1319 ze zm.). Podsumowując należy, więc stwierdzić, że organizacja przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta w Brzegu jest prowadzona w z o r o w o, w związku z powyższym brak podstaw do formułowania jakichkolwiek wniosków czy zaleceń pokontrolnych”.

² Z informacji zawartej w odpowiedzi Burmistrza Brzegu o Nr OR.I-1710.1.2017, uzyskanej w dniu 9 sierpnia 2017 roku wynika, że: „w 2017 roku Urząd Miasta w Brzegu załatwił bezpośrednio 8 skarg (1510), z czego 4 uznał za bezzasadne; 3 za zasadne a 1 skargę przekazał według właściwości (wszystkie skargi zostały złożone osobiście przez skarżących) a 9 skarg przekazał do załatwienia według właściwości (1511), z czego 4 były bezzasadne, 1 została przekazana według właściwości a 4 są w toku rozpatrywania (6 skarg zostało złożonych osobiście przez skarżących; 2 skargi przesłane przez Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Opolu a 1 skarga wpłynęła drogą elektroniczną – email)”.

³ Znaki siedmiu skontrolowanych spraw, dotyczących skarg nieuzasadnionych w 2017 r.: OR-I.1511.1.2017; OR-I.1511.2.2017; OR-I.1511.3.2017; OR-I.1511.5.2017; OR-I.1510.2.2017; OR-I.1510.5.2017 i OR-I.1510.8.2017.

⁴ Znaki czterech skontrolowanych spraw, dotyczących skarg zasadnych w 2017 r.: OR-I.1510.3.2017; OR-I.1510.4.2017; OR-I.1510.6.2017 i OR-I.1510.7.2017.

⁵ Znak skontrolowanej sprawy, która została przekazana według właściwości w 2017 r.: OR-I.1511.4.2017.

⁶ Znak skontrolowanej sprawy, która została przekazana – na podstawie art. 234 k.p.a. – do rozpatrzenia w toku trwającego postępowania administracyjnego w 2017 r.: OR-I.1510.1.2017.

W trakcie analizy akt skargowych stwierdzono, że **17 skarg** wpłynęło bezpośrednio od skarżących do Urzędu Miasta w Brzegu a **1 skargę** przesłało **Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Opolu**. Analiza tematyczna skarg pozwala stwierdzić, że skargi dotyczyły m.in.: działalności Burmistrza Brzegu; funkcjonowania Urzędu Stanu Cywilnego w Brzegu; spraw załatwianych przez Zarząd Nieruchomości Miejskich w Brzegu oraz pracowników Urzędu Miasta w Brzegu w zakresie doręczania poczty.

Wykonując czynności kontrolne stwierdzono, że wszystkie skargi wpływające do Urzędu Miasta w Brzegu są rejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz spisach spraw prowadzonych przez Biuro Organizacyjno-Prawne Urzędu Miasta w Brzegu.

W trakcie kontroli akt skargowych stwierdzono, że żadna skarga nie została pozostawiona bez rozpatrzenia, w tym na podstawie **§ 8 ust. 1 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)**.

Kontrolujący stwierdził jednak, że akta czterech skarg⁸ załatwionych przez Radę Miejską w Brzegu są oznaczone nieprawidłowo symbolem „1511” – **Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości** a nie symbolem „1510” – **Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)**. Takie działanie jest niezgodne z treścią przepisów **art. 254 k.p.a.** oraz **§ 5 ust. 1-4 i § 52 ust. 1-3 Załącznika Nr 1** w związku z treścią **Załącznika Nr 3 instrukcji kancelaryjnej⁹**, które nakazują, aby wszystkie skargi i wnioski składane i przekazywane do organów samorządu terytorialnego oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty, rejestrować i przechowywać w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Dlatego według kontrolującego, akta skarg załatwionych przez Radę Miejską w Brzegu – od wpływającej skargi do wysłanej odpowiedzi – powinny być przechowywane razem w komplecie w jednej teczce aktowej w Biurze Organizacyjno-Prawnym Urzędu Miasta w Brzegu i wszystkie powinny być zarejestrowane pod symbolem „1510” - **Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)**.

Należy także zaznaczyć, że w skontrolowanej dokumentacji nie przestrzegano także *Instrukcji kancelaryjnej* w zakresie umieszczania na kopiach pism odręcznego podpisu osoby je sporządzającej i daty jego złożenia do podpisu¹⁰. Takie działanie jest niezgodne z **§ 58 ust. 5 i 6** oraz **§ 60 ust. 3 Załącznika Nr 1 instrukcji kancelaryjnej**.

2. Na podstawie informacji wywieszanej w siedzibie Urzędu - **przed wejściem do sekretariatu Gabinetu Burmistrza** - ustalono, że Burmistrz Brzegu lub Zastępca Burmistrza przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek od godziny 12¹⁵ do godziny 16¹⁵ a Sekretarz Miasta, Kierownicy Biur oraz pozostali pracownicy – codziennie w godzinach pracy Urzędu. Informacja w tym zakresie - stosownie do treści **art. 253 § 2, 3 i 4 k.p.a.** - wywieszona jest widocznym miejscu w siedzibie Urzędu¹¹.

3. W Urzędzie Miasta w Brzegu, tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków ogólnie regulują zapisy tekstu jednolitego *Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Brzegu z dnia 5 kwietnia 2017 roku*¹² a szczegółowo zapisy *Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku*¹³.

⁷ Znaki pięciu spraw, dotyczących skarg w trakcie rozpatrywania w 2017 r.: OR-I.1511.6.2017; OR-I.1511.7.2017; OR-I.1511.8.2017; OR-I.1511.9.2017 i OR-I.1511.10.2017.

⁸ Akta czterech skarg załatwionych przez Radę Miejską w Brzegu oznaczone nieprawidłowo symbolem „1511” – **Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości**, znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.1.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.2.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.3.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.5.2017.pdf

⁹ Załącznik Nr 1 i 3 do *Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r., Nr 14, poz. 67)*, zwanego w dalszej części *Instrukcją kancelaryjną*.

¹⁰ W trakcie kontroli stwierdzono siedem takich przypadków, które znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.1.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.2.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.3.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR.I.1511.5.2017.pdf; Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.4.2017.pdf i Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.5.2017.pdf

¹¹ Fotografia znajduje się w systemie EZD i oznaczona jest jako: Tablica w sprawie przyjęć skarg i wniosków przed Gabinetem Burmistrza.jpg

¹² Załącznik nr 2 do *Zarządzenia Nr 2073/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 5 kwietnia 2017 roku w sprawie zmian do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Brzegu (tekst jednolity)*, który jako skan – wraz z pozostałymi załącznikami – znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: *Zmiana Regulaminu Organizacyjnego UM Brzegu z 5 IV 2017 r. [treść].pdf*, *Zmiana Regulaminu Organizacyjnego UM Brzegu z 5 IV 2017 r. [załącznik nr 1].pdf* oraz *Zmiana Regulaminu Organizacyjnego UM Brzegu z 5 IV 2017 r. [załącznik nr 2].pdf*.

¹³ Załącznik do *Zarządzenia Nr 2396/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 08.08.2017 roku w sprawie Regulaminu organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg lub wniosków w Urzędzie Miasta w Brzegu* jako skan znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: *Zarządzenie Burmistrza Brzegu Nr 2396 z 8 VIII 2017 r. ws skarg i wniosków.pdf*

Zgodnie z powyższym *Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta w Brzegu z dnia 5 kwietnia 2017 roku*: do zakresu działań i kompetencji Burmistrza należy przede wszystkim przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków w określonych dniach i godzinach (§ 9 ust. 1 pkt 16); Burmistrz oraz jego zastępcy przyjmują interesantów w poniedziałki w godzinach: 12¹⁵ -16¹⁵ (§ 8 ust. 2); do zakresu działań i kompetencji Zastępcy Burmistrza należy przede wszystkim przyjmowanie mieszkańców w sprawach skarg i wniosków (§ 9 ust. 2 pkt 8); do wspólnych zadań biur należy w szczególności wyjaśnianie skarg kierowanych do organów Gminy lub biur, badanie ich zasadności, źródeł i przyczyn powstania (§ 10 ust. 2 pkt 10); do podstawowego zakresu działania *Biura Organizacyjno-Prawnego* w zakresie spraw ogólnie-organizacyjnych (OR-I), należy organizacja załatwiania skarg, wniosków, listów obywateli, a w szczególności prowadzenie rejestru skarg dla całego Urzędu i nadzór nad terminowym załatwianiem skarg (§ 21 ust. 2 pkt 7 lit. a i b).

Według § 1 pkt 1 i 2 *Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku*, w sprawach skarg (wniosków) petentów przyjmują: Burmistrz Miasta lub Zastępca Burmistrza w każdy poniedziałek w godzinach od 12¹⁵ -16¹⁵ a Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, Kierownicy Biur i pozostali urzędnicy w godzinach pracy Urzędu. Stosownie do treści § 3 ust 1 i 2 *Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku*, wszystkie skargi (wnioski) wpływające do Urzędu Miasta (w tym również do Biura Rady Miejskiej) podlegają rejestracji w centralnym rejestrze skarg (wniosków) prowadzonym przez Biuro Organizacyjno-Prawne, które przyjmuje i koordynuje ich rozpatrywanie a Kierownicy Biur ponoszą odpowiedzialność za przekazanie do rejestracji skargi (wnioski) wpływające bezpośrednio do biur. Zgodnie z § 12 i § 14 *Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku*, Kierownicy Biur ponoszą odpowiedzialność za rzetelność i prawidłowość merytoryczną oraz terminowość udzielania odpowiedzi na skargi (wnioski) a Biuro Organizacyjno-Prawne na podstawie zebranych materiałów z Biur Urzędu Miasta sporządza roczną analizę załatwiania skarg (wniosków) i przedkłada ją Burmistrzowi Miasta¹⁴.

Badając bardzo szczegółowo zapisy *Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku*, kontrolujący zwrócił uwagę na dwa zapisy:

- § 2 *Zarządzenia* w brzmieniu: „Skargi (wnioski) zgłaszane ustnie przyjmowane są przez osoby wymienione w § 1 do protokołu, którego wzór określa załącznik nr 1 do regulaminu”;
- § 7 ust. 2 *Zarządzenia* w brzmieniu: „Skargi (wnioski) mylnie skierowane do Urzędu Miasta Biuro Organizacyjno-Prawne niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni – przekazuje właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego skargę (wzór pisma załącznik nr 2 do regulaminu)”;

Biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy prawa – szczególnie zapisy § 5 oraz § 6 ust. 1 i 2 *Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków*¹⁵ – **protokół**, którego wzór określa załącznik nr 1 do *Regulaminu organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg lub wniosków w Urzędzie Miasta w Brzegu*, **nie przewiduje wprost podpisu osoby przyjmującej zgłoszenie** („Protokół sporządził: imię, nazwisko i stanowisko służbowe”) tak jak to ma miejsce w przypadku wnoszącego skargę lub wniosek („podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej”).

Kontrolujący stwierdził – mając na uwadze zapisy *Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku* oraz § 5 i § 6 ust. 1 i 2 *Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* – **cztery przypadki**¹⁶ nie przyjęcia do protokołu skarg zgłoszonych ustnie.

Analizując zapisy załącznika pn.: „**wzór pisma załącznik nr 2 do regulaminu**”, kontrolujący stwierdził, że „**zawiadomienie**” zawiera **błędą podstawę prawną przekazania skargi lub wniosku według właściwości** (jest art. 65 § 1 k.p.a. – powinien być art. 231 k.p.a. /gdy sprawa, dotyczy skargi/ lub art. 243 k.p.a. /gdy sprawa, dotyczy wniosku/).

¹⁴ Roczne analizy załatwiania skarg (wniosków) za lata 2015-2016 znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: *Analizy załatwionych skarg przez Urząd Miasta Brzeg w 2015 i 2016 roku.pdf*

¹⁵ Na podstawie § 5 oraz § 6 ust. 1 i 2 *Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46), skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

¹⁶ Stwierdzone przypadki znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: *Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.3.2017.pdf*; *Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.4.2017.pdf*; *Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.5.2017.pdf* i *Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.6.2017.pdf*

Zapisy załącznika sugerują także, że zawiadomienie przekazujące skargę lub wniosek powinno mieć uzasadnienie. Taki zapis nie wynika jednak ani z art. 231 k.p.a. ani z art. 243 k.p.a. Obowiązek zamieszczania uzasadnienia w pismach przekazujących sprawę według właściwości jest uregulowany w drugim zdaniu art. 65 § 1 k.p.a. i dotyczy tylko podań, a nie skarg i wniosków¹⁷.

Na podstawie § 13 Zarządzenia Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku, po załatwieniu skargi (wniosku) całość dokumentacji powinna być niezwłocznie przekazywana do Biura Organizacyjno-Prawnego, gdzie powinna być przechowywana w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Według przedłożonych zakresów czynności zadania, dotyczące załatwiania skarg i wniosków w okresie objętym kontrolą wykonywali: Pani Nikodema Roslan – Kierownik Biura Organizacyjno-Prawnego - w okresie do dnia 26 lutego 2017 roku (przejsie na emeryturę); Pani Mariola Jasińska – Inspektor w Biurze Organizacyjno-Prawnym - w okresie do dnia 23 kwietnia 2017 roku (zmiana Biura); Pani Ewa Rutkowska-Woźniczko – Podinspektor w Biurze Organizacyjno-Prawnym - w okresie od dnia 24 kwietnia 2017 roku i Pan Piotr Reszczyński – Kierownik Biura Organizacyjno-Prawnego - w okresie od dnia 25 kwietnia 2017 roku¹⁸. Pani Krystyna Nowakowska-Bider – Sekretarz Miasta Brzeg sprawuje bezpośredni nadzór nad pracą Biura Organizacyjno-Prawnego Urzędu Miasta Brzegu.

4. W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że na skargach zamieszczano adnotacje o dacie ich wpływu. Skargi i wnioski załatwiano terminowo. W trakcie kontroli stwierdzono, że prawidłowo i szczegółowo przeprowadzano oraz dokumentowano przebieg postępowań wyjaśniających. W przypadku uznania skarg za nieuzasadnione, w siedmiu zawiadomieniach o sposobie ich załatwienia (odpowiedziach na skargi)¹⁹, nie pouczano skarżących o treści art. 239 § 1 k.p.a.²⁰ i nie informowano o możliwości ponowienia skargi, wskazując konkretną podstawę prawną, z której wynika treść przedmiotowego pouczenia. Takie postępowanie jest niezgodne z art. 238 § 1 k.p.a.

W trakcie kontroli stwierdzono także jeden przypadek braku odpowiedzi na skargę²¹ oraz dwie odpowiedzi²², które nie miały powołanej odpowiedniej podstawy prawnej - art. 237 § 3 k.p.a.

5. W badanych przypadkach nie stwierdzono łamania przepisu prawa wynikającego z art. 229 pkt 3 k.p.a. Kontrolujący ustalił, że **wszystkie z podjętych w sprawie skarg uchwały Rady Miejskiej w Brzegu zawierały pełną podstawę prawną** tj. wskazanie kompetencji rady poprzez powołanie na art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz.U. 2016 r., poz. 446 ze zm.). Wszystkie uchwały były także prawidłowo zanonimizowane i prawidłowo opublikowane – bez podawania danych osobowych (imienia i nazwiska) skarżących – na stronie internetowej *Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta w Brzegu*²³. Wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych następowało zgodnie z art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r., poz. 1764 ze zm.). Takie działanie Urzędu Miasta w Brzegu jest zgodne z art. 225 § 1 i 2 k.p.a.²⁴ i *Decyzją Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Warszawie z dnia 23 lipca 2009 r. o Nr DOLiS/DEC-698/09* według której, **uchwały w sprawie załatwienia skarg, publikowane w Biuletynach Informacji Publicznych urzędów, powinny być anonimizowane w zakresie imienia i nazwiska osób skarżących.**

¹⁷ Według art. 65 § 1 k.p.a., jeżeli organ administracji publicznej, do którego podanie wniesiono, jest niewłaściwy w sprawie, niezwłocznie przekazuje je do organu właściwego, zawiadamiając jednocześnie o tym wnoszącego podanie. Zawiadomienie o przekazaniu powinno zawierać uzasadnienie.

¹⁸ Skany dokumentów określających zakresy czynności pracowników zajmujących się skargami i wnioskami, znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Zakresy obowiązków 4 pracowników UM Brzeg ws załatwiania skarg i wniosków.pdf**

¹⁹ W trakcie kontroli stwierdzono siedem takich przypadków, które znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1511.1.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1511.2.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1511.3.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1511.5.2017.pdf; Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1510.2.2017.pdf; Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.5.2017.pdf i Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1510.8.2017.pdf**

²⁰ Treść pouczenia powinna mieć brzmienie: 1) Odmowne załatwienie skargi może spowodować ponowienie skargi. 2) W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na skargę – stosownie do treści art. 239 § 1 k.p.a. – podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomiania skarżącego.

²¹ **Przypadek** znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: **Akta kontroli - pisma w sprawie o Nr OR-I.1510.6.2017.pdf**

²² **Dwie takie odpowiedzi** znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1510.2.2017.pdf i Akta kontroli - Odpowiedź na skargę o Nr OR-I.1510.8.2017.pdf**

²³ Skany wszystkich uchwał zawierających kompletne podstawy prawne oraz prawidłowo zanonimizowane i opublikowane – bez podawania danych osobowych (imienia i nazwiska) skarżących – znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Uchwała RM Brzeg Nr XXIX-350-17 z 27 I 2017 r. [zanonimizowana].pdf; Uchwała RM Brzeg Nr XXX-366-17 z 17 III 2017 r. [zanonimizowana].pdf; Uchwała RM Brzeg Nr XXX-367-17 z 17 III 2017 r. [zanonimizowana].pdf; Uchwała RM Brzeg Nr XXXII-395-17 z 26 V 2017 r. [zanonimizowana].pdf; Uchwała RM Brzeg Nr XXXII-396-17 z 26 V 2017 r. [zanonimizowana].pdf i Uchwała RM Brzeg Nr XXXII-397-17 z 26 V 2017 r. [zanonimizowana].pdf**

²⁴ *Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.* Organy państwowe, organy jednostek samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków lub dostarczania informacji – do publikacji – o znamionach skargi lub wniosku.

III. Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości:

Ustalenia z przeprowadzonych czynności kontrolnych – przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego – zostały przekazane i omówione w dniu 31 sierpnia 2017 roku z Panią Krystyną Nowakowską - Bider – Sekretarzem Miasta Brzeg, Panem Piotrem Reszczyńskim – Kierownikiem Biura Organizacyjno-Prawnego Urzędu Miasta w Brzegu oraz Panią Ewą Rutkowską - Woźniczko – Podinspektorem w Biurze Organizacyjno-Prawnym Urzędu Miasta w Brzegu. W trakcie narady pokontrolnej, kontrolujący przypomniał zasady prawidłowego kwalifikowania skarg i wniosków oraz rejestrowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków wszystkich wpływających do Urzędu Miasta w Brzegu a także nadawania im prawidłowych znaków sprawy; przechowywania razem w komplecie - w jednej teczce aktowej - całości akt skargowych od wpływającej skargi do wysłanej odpowiedzi. Kontrolujący przypomniał także o przyjmowaniu skarg złożonych ustnie do protokołu, nie przyjmowaniu skarg telefonicznie i pamiętaniu o powoływaniu podstawy prawnej - **art. 237 § 3** k.p.a. - w odpowiedziach na skargi. Kontrolujący prosił także o pamiętaniu o pismach przedłużających załatwienie skargi przez Radę Miejską w Brzegu, w których precyzyjnie jest określona podstawa prawna i termin załatwienia skargi. W związku z wejściem w życie w dniu 1 czerwca 2017 roku nowelizacji k.p.a.²⁵, kontrolujący zwrócił uwagę na obowiązek zamieszczania pouczenia w pismach przedłużających załatwienie skargi²⁶.

W tym kontekście kontrolujący szczególną uwagę zwrócił na: umieszczanie - w przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną, w zawiadomieniu o sposobie jej załatwienia - pouczenia skarżącego o treści **art. 239 § 1** k.p.a. oraz pamiętanie o bezwzględnym zakazie publikowania jakichkolwiek danych osobowych skarżących na stronie internetowej *Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta w Brzegu*.

Przyczyną ujawnionych nieprawidłowości były błędy pracowników wykonujących kontrolowane zadanie w 2017 roku oraz niewystarczający nadzór ogólny i szczegółowy nad jego realizacją sprawowany przez Sekretarza Miasta Brzegu i Kierownika Biura Organizacyjno-Prawnego Urzędu Miasta w Brzegu. Skutkiem stwierdzonych nieprawidłowości jest odstępstwo od stanu pożądanego w kontrolowanym zakresie, o charakterze formalno-prawnym, mające wpływ na prawidłowe realizowanie przedmiotowego zadania.

Reasumując, organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Brzeg oceniono **pozytywnie z nieprawidłowościami**.

IV. Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w Urzędzie Miasta w Brzegu, pod pozycją **nr 9/2017**.

V. **Informacja o zastrzeżeniach zgłoszonych do projektu wystąpienia pokontrolnego i wyniku ich rozpatrzenia lub o niezgłoszeniu zastrzeżeń:**

Kierownik jednostki kontrolowanej - stosownie do treści **art. 40 ust. 1** ustawy z dnia 15 lipca 2011 roku o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. z 2011 r. Nr 185, poz. 1092) - w terminie 7 dni roboczych od dnia (4.09.2017 r.) otrzymania projektu wystąpienia pokontrolnego, **nie zgłosił żadnych zastrzeżeń** do treści projektu wystąpienia pokontrolnego.

VI. **Zalecenia lub wnioski dotyczące usunięcia nieprawidłowości lub usprawnienia funkcjonowania jednostki kontrolowanej:**

Biorąc pod uwagę wyniki niniejszej kontroli, zalecam:

1. Zwiększyć nadzór ogólny (sprawowany przez Sekretarza Miasta Brzegu) i szczegółowy (wykonywany przez Kierownika Biura Organizacyjno-Prawnego Urzędu Miasta w Brzegu) nad organizacją przyjmowania, ewidencjonowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta w Brzegu, zgodnie z **§ 2 ust. 1 Załącznika Nr 1 instrukcji kancelaryjnej**;

²⁵ Dotyczy wejścia w życie z dniem 1 czerwca 2017 r., ustawy z dnia 7 kwietnia 2017 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2017 r., poz. 935).

²⁶ Stosownie do treści **art. 35 § 3** k.p.a., załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania. Zgodnie z **art. 36 § 1** k.p.a., o każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie organ administracji publicznej jest obowiązany zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia. Według **art. 37 § 1, 2 i 3** k.p.a., stronie służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli: nie załatwiono sprawy w terminie określonym w **art. 35** lub przepisach szczególnych ani w terminie wskazanym zgodnie z **art. 36 § 1** (bezczynność) lub postępowanie jest prowadzone dłużej niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy (przewlekłość). Ponaglenie powinno zawierać uzasadnienie i wnosi się je do organu prowadzącego postępowanie (np. Burmistrza Brzegu lub Rady Miejskiej w Brzegu).

2. Zmienić zapisy **Załącznika Nr 1 i 2 Zarządzenia Nr 2396/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 8 sierpnia 2017 roku w sprawie Regulaminu organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg lub wniosków w Urzędzie Miasta w Brzegu**, w zakresie podpisu osoby przyjmującej zgłoszenie oraz podstawy prawnej przekazania skargi lub wniosku według właściwości, zgodnie z § 5 oraz § 6 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz art. 231 k.p.a. i art. 243 k.p.a.;
 3. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmować tylko i wyłącznie do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie, zgodnie z zasadami określonymi w § 5 oraz § 6 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
 4. Prawidłowo kwalifikować i rejestrować skargi i wnioski ze względu na ich przedmiot, zgodnie z art. 227 k.p.a. i art. 241 k.p.a. w związku z art. 222 k.p.a. W rejestrze skarg i wniosków rejestrować tylko i wyłącznie odpowiedzi na skargi i wnioski, które są tożsame ze skargą i wnioskiem opisanymi w art. 227 k.p.a. i art. 241 k.p.a. Zaniechać przyjmowania i rejestrowania w *Centralnym rejestrze skarg (wniosków) prowadzonym przez Biuro Organizacyjno-Prawne Urzędu Miasta w Brzegu*, skarg i wniosków zgłaszanych telefonicznie;
 5. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta w Brzegu oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty, rejestrować i przechowywać razem w komplecie, w jednej teczce aktowej, w ramach Biura Organizacyjno-Prawnego Urzędu Miasta w Brzegu, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, zgodnie z art. 254 k.p.a. oraz § 5 ust. 1-4 i § 52 ust. 1-3 Załącznika Nr 1 w związku z treścią **Załącznika Nr 2 instrukcji kancelaryjnej**;
 6. Wszystkie skargi i wnioski załatwiane przez Burmistrza Brzegu i Radę Miejską w Brzegu rejestrować pod symbolem „1510” – **Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)** a przekazywane według właściwości do innych organów administracji publicznej - pod symbolem „1511” – **Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości**, zgodnie z § 5 ust. 1-4 oraz § 52 ust. 1-3 Załącznika Nr 1 instrukcji kancelaryjnej;
 7. Odpowiedziom na skargi i wnioski nadawać znaki spraw, składające się tylko z elementów określonych w § 5 ust. 1-4 Załącznika Nr 1 instrukcji kancelaryjnej. Skargom i wnioskowi - w tej samej sprawie oraz od tego samego skarżącego i wnioskodawcy - nadawać tylko jeden znak sprawy, zgodnie z § 5 ust. 1-2 oraz § 52 ust. 1-4 Załącznika Nr 1 instrukcji kancelaryjnej;
 8. W odpowiedziach na skargi i wnioski, powoływać prawidłowe podstawy prawne, zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a. i art. 244 § 2 k.p.a.
 9. W zawiadomieniach o odmownym załatwieniu skarg, zawsze zamieszczać - stosownie do treści art. 238 § 1 k.p.a. - pouczenie o treści art. 239 § 1 k.p.a.,
- VII. Ocena wskazująca na niezasadność zajmowania stanowiska lub pełnienia funkcji przez osobę odpowiedzialną za stwierdzone nieprawidłowości: nie dotyczy.
- VIII. Na podstawie art. 49 oraz art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. z 2011 r. Nr 185, poz. 1092), proszę o przekazanie pisemnej informacji o sposobie wykonania zaleceń, wykorzystaniu wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania, o podjętych działaniach lub przyczynach ich niepodjęcia, albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego dokumentu.
- IX. Zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli w administracji rządowej, od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.

Z up. Wojewody Opolskiego

Beata Adamus
Dyrektor Wydziału
Prawnego i Nadzoru