

Opolski Urząd Wojewódzki w Opolu
45-082 Opole
Piastowska 14
PN.I.431.2.2017

URZĄD MIEJSKI W NYSIE
KANCELARIA
Wpłynęło 2017 -08- 31
Nr sprawy 5697
Załączniki Podpis.....

Opole, 2017-08-31

URZĄD MIEJSKI W NYSIE
48-300 Nysa
Kolejowa 15

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

w przedmiocie: „Organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków”

W załączeniu przekazuję wystąpienie pokontrolne w związku z przeprowadzoną w dniu 18 sierpnia 2017 r. kontrolą problemową w Urzędzie Miejskim w Nysie w przedmiocie: „Organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków”.

Załączniki:

1. 2017-08-31 Wystąpienie pokontrolne - Urząd Miejski w Nysie.(1724738_1952627).pdf

Dokument został podpisany, aby go zweryfikować należy użyć

oprogramowania do weryfikacji podpisu

Data złożenia podpisu: 2017-08-31T07:04:12.637Z

Podpis elektroniczny



WOJEWODA OPOLSKI

PN.I.431.2.2017.SJ

Opole, dnia 31 sierpnia 2017 roku

Pan
Kordian Kolbiarz
Burmistrz Nysy
ul. Kolejowa 15
48-300 Nysa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Podstawowe informacje formalnoprawne dotyczące kontroli:

- 1) **Nazwa i adres jednostki kontrolowanej:** Urząd Miejski w Nysie, ul. Kolejowa 15, 48-300 Nysa.
- 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 Nysa, tj. Burmistrza Nysy oraz Radę Miejską w Nysie;
 - b) **okres objęty kontrolą:** od dnia 1 sierpnia 2016 roku do dnia 31 lipca 2017 roku¹.
- 4) **Rodzaj kontroli:** problemowa.
- 5) **Tryb kontroli:** zwykły.
- 6) **Termin kontroli:** 18 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:** Kordian Kolbiarz – Burmistrz Nysy; funkcję Burmistrza pełni od dnia 8 grudnia 2014 roku.
- 9) **Kierownik kontrolowanej komórki organizacyjnej:** Pani Ewelina Konstanty – Naczelnik Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji; funkcję Naczelnika pełni od dnia 15 maja 2017 roku.

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

1. W okresie objętym kontrolą do Urzędu Miejskiego w Nysie wpłynęło **10 skarg**². Rozpatrując skargi: **9 uznano za nieuzasadnione**³ a **1 skarga została przez skarżącego wycofana**⁴. W trakcie kontroli stwierdzono, że **wszystkie skargi** wpłynęły od skarżących bezpośrednio do Urzędu Miejskiego w Nysie. Analiza tematyczna skarg pozwala stwierdzić, że skargi dotyczyły: działalności Burmistrza Nysy (4); działalności Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Nysie (3); pracownika Wydziału Rozwoju Wsi i Gospodarki Komunalnej Urzędu Miejskiego w Nysie (1); podatków od nieruchomości i rolnego oraz granic działki (1) oraz bezczynności Straży Miejskiej w Nysie (1).

¹ Ostatnią kontrolę (problemowa) w temacie organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Nysa za okres od 1 stycznia 2009 r. do 31 marca 2010 r. przeprowadzono w dniu 1 czerwca 2010 roku. Podsumowując kontrolę - stosownie do treści art. 46 ust. 3 pkt 1, 2 i 3 w związku z art. 46 ust. 6 ustawy o wojewodzie i administracji rządowej w województwie - organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy gminy Nysy oceniono pozytywnie z uchybieniami, które dały podstawę do sformułowania jednego zalecenia pokontrolnego. Biorąc pod uwagę § 55 ust. 1 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.) zalecono, aby w odpowiedziach na skargi powoływać podstawy prawne, zgodnie z art. 237 § 3 k.p.a.

² Odpowiedzi UM w Nysie znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: Scany dziesięciu odpowiedzi na skargi objętych kontrolą 1.08.2016-31.07.2017.pdf

³ Znaki dziewięciu skontrolowanych spraw, dotyczących skarg nieuzasadnionych: w 2016 r.: AO.BR.1510.11.2016; AO.BR.1510.12.2016; AO.BR.1510.13.2016; AO.BR.1510.14.2016; w 2017 r.: AO.OR.1510.1.2017; AO.OR.1510.3.2017; AO.OR.1510.4.2017; AO.OR.1510.5.2017 i AO.OR.1510.6.2017.

⁴ Znak skontrolowanej sprawy, która została przez skarżącego wycofana: w 2017 r.: AO.OR.1510.2.2017.

Wykonując czynności kontrolne stwierdzono, że wszystkie skargi wpływające są rejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków Urzędu Miejskiego w Nysie⁵. Kontrolujący stwierdził ponadto, że wszystkie akta skarg rozpatrywanych przez Radę Miejską w Nysie i Burmistrza Nysy prawidłowo są przechowywane razem w komplecie w jednej teczce aktowej w ramach Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji Urzędu Miejskiego w Nysie a znaki ich spraw są prawidłowo oznaczone symbolem „1510” – **Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)**. Takie działanie jest zgodne 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 kancelaryjnej**⁶, 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.

Należy także zaznaczyć, że w skontrolowanej dokumentacji przestrzegano *Instrukcji kancelaryjnej* w zakresie umieszczania na kopiach pism odręcznego podpisu osoby je sporządzającej i daty jego złożenia oraz daty ekspedycji pisma.

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)**.

2. Na podstawie informacji wywieszanej w siedzibie Urzędu - przed wejściem do sekretariatu Gabinetu Burmistrza - ustalono, że Burmistrz Nysy przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek od godziny 13⁰⁰ do godziny 16³⁰ (w trakcie wakacji - według informacji na tablicy ogłoszeń - od godziny 12⁰⁰ do godziny 16³⁰) a Zastępcy Burmistrza, Sekretarz Miasta, Naczelnicy Wydziałów 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 Urzędu⁷.

3. W Urzędzie Miejskim w Nysie, tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków ogólnie regulują zapisy *Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Nysie z dnia 2 maja 2017 roku*⁸ a szczegółowo zapisy *Zarządzenia Burmistrza Nysy z dnia 1 czerwca 2017 roku*⁹.

Zgodnie z powyższym *Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Nysie z dnia 2 maja 2017 roku (§ 19 ust. 4 pkt 5 i 6)*, do podstawowego zakresu działania *Komórki Administracyjno-Gospodarczej Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji (AO.AG)*, należy „*prowadzenie zbiorczej ewidencji i zbiorów skarg, wniosków i petycji kierowanych do Burmistrza, przekazywanie ich Wydziałom do załatwienia według właściwości oraz bieżąca kontrola terminowego ich załatwiania*” i „*opracowywanie okresowych informacji i analiz o sposobie załatwiania skarg, wniosków i petycji oraz przyjęć klientów przez Burmistrza*”¹⁰. Według **§ 42 ust. 5 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Nysie z dnia 2 maja 2017 roku**, „*kontrolę i koordynację działań wydziałów i komórek organizacyjnych Urzędu w zakresie załatwianych spraw klientów, w tym zwłaszcza skarg, wniosków i petycji i interwencji sprawuje Sekretarz*”. Stosownie do treści **§ 7 Zarządzenia Burmistrza Nysy z dnia 1 czerwca 2017 roku**, „*Sekretarz Miasta sprawuje nadzór nad prawidłowością i terminowością załatwiania skarg, wniosków i petycji*”.

Na podstawie **§ 22 Zarządzenia Burmistrza Nysy z dnia 1 czerwca 2017 roku**, oryginały skarg i wniosków składanych i przekazywanych do Urzędu Miejskiego w Nysie, przechowuje Wydział Obsługi Rady Miejskiej i Administracji i rejestruje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

⁵ Skan rejestru skarg i wniosków UM w Nysie znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: **Skan Rejestru skarg i wniosków 2015-2017.pdf**

⁶ **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*.

⁷ Fotografie znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Tablica obok Gabinetu Burmistrza - Godziny przyjęć Skarżących w trakcie roku.jpg; Tablica Ogłoszeń - Treść Informacji - Godziny przyjęć Skarżących - Wakacje.jpg; Tablica Ogłoszeń - Godziny przyjęć Skarżących w trakcie trwania Wakacji.jpg**

⁸ **Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 1113/2017 Burmistrza Nysy z dnia 2 maja 2017 roku w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miejskiemu**, jako skan znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: **Wyciąg z Regulaminu Organizacyjnego UM Nysa z 2 V 2017 r.pdf**

⁹ **Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 1196/2017 Burmistrza Nysy z dnia 1 czerwca 2017 roku w sprawie Instrukcji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz petycji** jako skan znajduje się w systemie EZD i oznaczony jest jako: **Zarządzenie Nr 1196 Burmistrza Nysy z 1 VI 2017 r. ws skarg i wniosków.pdf**

¹⁰ **Analizy i informacja za lata 2015-2017** znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Analiza skarg i wniosków za 2015 rok.pdf; Analiza skarg i wniosków za 2016 rok.pdf** oraz **Informacja o ilości skarg i wniosków za lata 2015-2017.pdf**

Według nowych zakresów czynności z dnia 15 maja 2017 roku, zadania w tym zakresie wykonuje Pani Grażyna Kurowska – Inspektor Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji a bezpośredni nadzór nad w/w stanowiskiem pracy sprawuje Pani Ewelina Konstanty - Naczelnik Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji¹¹. Pani Grażyna Kurowska prowadzeniem zbiorczej ewidencji i zbiorów skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza, przekazywaniem ich Wydziałom do załatwienia według właściwości oraz opracowywaniem okresowych informacji i analiz o sposobie załatwiania skarg i wniosków oraz przyjęć klientów przez Burmistrza, zajmuje się od kilkunastu lat.

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 zawiadomieniach o sposobie ich załatwienia, pouczano skarżących o treści **art. 239 § 1 k.p.a.**¹² i informowano o możliwości ponowienia skargi, wskazując konkretną podstawę prawną, z której wynika treść przedmiotowego pouczenia.

5. W badanych przypadkach nie stwierdzono łamania przepisu prawa wynikającego z **art. 229 pkt 3 k.p.a.** Kontrolujący ustalił, że wszystkie z siedmiu podjętych w sprawie skarg uchwał Rady Miejskiej w Nysie 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 Miejskiego w Nysie*¹³. Wyłączenie jawności w zakresie danych osobowych następowało - na podstawie **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.)** - przez pracownika Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji Urzędu Miejskiego w Nysie.

Takie działanie Urzędu Miejskiego w Nysie jest zgodne z **art. 225 § 1 i 2 k.p.a.**¹⁴ 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.**

III. Zakres, przyczyny i skutki stwierdzonych nieprawidłowości:

Ustalenia z przeprowadzonych czynności kontrolnych – przed sporządzeniem projektu wystąpienia pokontrolnego – zostały przekazane i omówione w dniu 18 sierpnia 2017 roku z Panem Kordianem Kolbierzem – Burmistrzem Nysy oraz Panią Grażyną Kurowską – Inspektorem Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji Urzędu Miejskiego w Nysie. W trakcie narady pokontrolnej, kontrolujący przypomniał zasady prawidłowego kwalifikowania skarg i wniosków oraz rejestrowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Nysie 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 prosił także o pamiętaniu o pismach przedłużających załatwienie skargi przez Radę Miejską w Nysie, w których precyzyjnie jest określona podstawa prawna i termin załatwienia skargi.

¹¹ Skany dokumentów określających zakresy czynności pracowników zajmujących się skargami, znajdują się w systemie EZD i oznaczone są jako: **Zakresy czynności Naczelnika WO i Inspektora WO.pdf**

¹² Treść p o u c z e n i a 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 zawiadamiania skarżącego.

¹³ 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: **Anonimizacja Uchwały Nr XXIV-359-16 rozpatrzenia skargi na Burmistrza Nysy.pdf**; **Anonimizacja Uchwały Nr XXVII-408-16 rozpatrzenie skargi na Burmistrza Nysy.pdf**; **Anonimizacja Uchwały Nr XXVIII-446-16 rozpatrzenie skargi na Burmistrza Nysy.pdf**; **Anonimizacja Uchwały Nr XXVIII-464-16 rozpatrzenie skargi na Burmistrza Nysy.pdf**; **Anonimizacja Uchwały Nr XXXIII-527-17 rozpatrzenie skargi na Dyrektora OPS.pdf**; **Anonimizacja Uchwały Nr XXXV-546-17 rozpatrzenie skargi na Dyrektora OPS.pdf** i **Anonimizacja Uchwały Nr XXXVI-550-17 rozpatrzenie skargi na Dyrektora OPS.pdf**

¹⁴ *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.

W związku z wejściem w życie w dniu 1 czerwca 2017 roku nowelizacji k.p.a.¹⁵, kontrolujący zwrócił uwagę na obowiązek zamieszczania pouczenia w pismach przedłużających załatwienie skargi¹⁶.

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 Miejskiego w Nysie*.

Na koniec kontrolujący podziękował Pani Grażynie Kurowskiej – za pośrednictwem Pana Kordiana Kolbierza - Burmistrza Nysy – za zaangażowanie i dbanie o prawidłową organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miejskiego w Nysie. W wyniku prawidłowego wykonywania przedmiotowego zadania przez pracownika oraz dobrze sprawowanego nadzoru ogólnego i szczegółowego przez Burmistrza Nysy, Sekretarza Miasta i Naczelnika Wydziału Obsługi Rady Miejskiej i Administracji, kontrolujący nie stwierdził żadnych uchybień o charakterze formalno-prawnym, będących odstępstwem od stanu pożądanego w kontrolowanym zakresie.

R e s u m u j ą c, organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez organy Gminy Nysa oceniono **pozytywnie**.

- IV.** Kontrolę wpisano do książki kontroli prowadzonej w Urzędzie Miejskim w Nysie, pod pozycją **nr 5/2017**.
- 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 (**21.08.2017r.**) otrzymania projektu wystąpienia pokontrolnego, **nie zgłosił zastrzeżeń** do treści projektu wystąpienia pokontrolnego.
- VI. Zalecenia lub wnioski dotyczące usunięcia nieprawidłowości lub usprawnienia funkcjonowania jednostki kontrolowanej:**
Biorąc pod uwagę wyniki kontroli, odstąpiono od sformułowania wniosków czy zaleceń pokontrolnych.

Z up. Wojewody Opolskiego

Beata Adamus
Dyrektor Wydziału
Prawnego i Nadzoru

¹⁵ 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).

¹⁶ 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 niezłatwienia 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** (bezczyorność) 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 Nysy lub Rady Miejskiej w Nysie).