



**WOJEWODA WIELKOPOLSKI**

Poznań, 4 maja 2024 r.

KN-V.431.1.2024.8

**Pan  
Piotr Ruszkiewicz  
Burmistrz Miasta Kościana  
al. Kościuszki 22  
64-000 Kościan**

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

---

al. Niepodległości 16/18, 61-713 Poznań,  
tel. 61 854 1169, fax 61 854 1170

[www.poznan.uw.gov.pl](http://www.poznan.uw.gov.pl), e-mail: [kn@poznan.uw.gov.pl](mailto:kn@poznan.uw.gov.pl)  
[www.obywatel.gov.pl](http://www.obywatel.gov.pl), infolinia tel. 222 500 117

## I. Dane identyfikacyjne.

<b>Zakres kontroli</b> <i>(w tym: podstawa prawna, okres objęty kontrolą)</i>	Przedmiotem kontroli była ocena prawidłowości organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza Miasta Kościana. Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego <sup>1</sup> , zwanej dalej „Kpa”, w związku z art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej <sup>2</sup> oraz § 2 zarządzenia Nr 152/17 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 11 kwietnia 2017 r. w sprawie trybu i sposobu kontroli prowadzonych przez wojewodę. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2022 r. do 23 stycznia 2024 r., tj. do dnia zakończenia czynności kontrolnych.
<b>Nazwa jednostki kontrolowanej</b>	Urząd Miasta Kościana, al. Kościuszki 22, 64-000 Kościan, zwany dalej „Urzędem”.
<b>Kontrolerzy</b>	1) Monika Kowalska – specjalista z Wydziału Kontroli Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, upoważnienie Wojewody Wielkopolskiego nr 7/24 z dnia 10 stycznia 2024 r., 2) Karolina Błaszak – specjalista z Wydziału Kontroli Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, upoważnienie Wojewody Wielkopolskiego nr 7/24 z dnia 10 stycznia 2024 r.
<b>Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych</b>	Kontrolę przeprowadzono w dniach od 15 stycznia do 23 stycznia 2024 r.
<b>Kierownik jednostki kontrolowanej</b>	Piotr Ruszkiewicz - Burmistrz Miasta Kościana, zwany dalej „Burmistrzem”.

(akta kontroli: str. 1-7)

Na podstawie art. 47 ustawy o kontroli w administracji rządowej, przekazuję niniejsze wystąpienie pokontrolne.

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

Wojewoda Wielkopolski ocenia negatywnie organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza.

Podstawą do sformułowania ww. oceny było:

- niezarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków dwóch skarg przekazanych do załatwienia według właściwości innemu organowi, co było niezgodne z art. 254 Kpa,
- nieopatrzenie odpowiednim symbolem, dwóch skarg przekazanych do załatwienia według właściwości, co było niezgodne z Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt,

<sup>1</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 224.

- nieprzyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza po godzinach pracy Urzędu, co było wymagane art. 253 § 3 Kpa,
- niezamieszczenie w siedzibie Urzędu informacji, o której mowa w § 3 pkt 2 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>3</sup>, zwanego dalej „Rozporządzeniem”, dotyczącej wskazania odpowiedniej komórki organizacyjnej lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski,
- niedołączenie do dwóch zawiadomień o przekazaniu skarg do podmiotu właściwego, informacji w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, wymaganej art. 231 ust. 2 Kpa.

### **III. Opis ustalonego stanu faktycznego.**

W okresie objętym kontrolą regulacje dotyczące organizacji przyjmowania i załatwienia skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza zostały zawarte w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Miejskiego Kościana<sup>4</sup>, zwanego dalej „Regulaminem”. Zgodnie z § 43 ust. 3 i 4 regulaminu, Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od godziny 12.00 do 16.00, z kolei zastępca burmistrza, sekretarz, kierownicy komórek organizacyjnych przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w centralnym rejestrze skarg i wniosków, który prowadzi i nadzoruje tryb i sposób załatwiania Wydział Organizacyjny, natomiast skargi składane pisemnie rejestrowane są w centralnym rejestrze, po uprzednim zarejestrowaniu w rejestrze kancelaryjnym, co stanowi § 46 Regulaminu. Stosownie do treści § 47 Regulaminu kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialni są za: powiadomienie Burmistrza o złożeniu skargi, dokonanie rejestracji w centralnym rejestrze skargi wniesionej ustnie do protokołu, wszechstronne wyjaśnienia i terminowe załatwienie skarg i wniosków oraz niezwłoczne przekazywanie Wydziałowi Organizacyjnemu wyjaśnień oraz dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi i wniosków przez daną komórkę organizacyjną. Według § 21 Regulaminu do zadań sekretarza należy sprawowanie nadzoru nad obsługą i załatwianiem indywidualnych spraw klientów, w tym załatwianiem skarg i wniosków.

(akta kontroli: str. 104-106)

Ewidencjonowanie i koordynowanie skarg i wniosków, w tym: prowadzenie centralnego rejestru skarg i wniosków oraz opracowywanie sprawozdań i analiz, przypisano pracownikowi Wydziału Organizacyjnego Urzędu, co wynikało z imiennego zakresu czynności i obowiązków pracownika.

(akta kontroli: str.18-28)

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie dla skarg i wniosków założono rejestr pn. „Rejestr skarg i wniosków OR.1510 od 2011 r.” Rejestr ten prowadzony był zarówno dla skarg i wniosków załatwianych przez Burmistrza, jak i Radę Miejską Kościana.

(akta kontroli: str.146-148)

W okresie objętym kontrolą do Urzędu wpłynęły dwie skargi<sup>5</sup>, które zostały przekazane według właściwości Radzie Miejskiej Kościana.

(akta kontroli: str.149-154)

<sup>3</sup> Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46.

<sup>4</sup> Wprowadzonym zarządzeniem Nr 595/22 Burmistrza Miasta Kościana z dnia 8 czerwca 2022 r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego Kościana, zmienionym zarządzeniami: Nr 736/23 Burmistrza Miasta Kościana z dnia 10 stycznia 2023 r. zmieniające zarządzenie w sprawie regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego Kościana, Nr 766/23 z dnia 23 lutego 2023 r. zmieniające zarządzenie w sprawie regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego Kościana, Nr 949/23 z dnia 20 grudnia 2023 r. zmieniające zarządzenie w sprawie regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego Kościana.

<sup>5</sup> Skarga z dnia 5 stycznia 2022 r., skarga z dnia 18 maja 2022 r.

W głównym holu budynku Urzędu, na tablicy ogłoszeń została zamieszczona informacja następującej treści: „Burmistrz przyjmuje interesantów w poniedziałki w godz. 12.00 – 16.00”.

(akta kontroli: st. 155-157)

#### **IV. Stwierdzone nieprawidłowości.**

1. Burmistrz niezaewidencjonował w rejestrze skarg i wniosków dwóch skarg<sup>6</sup>, które wpłynęły do Urzędu, a które przekazał zgodnie z właściwością Radzie Miejskiej Kościana, mimo że zgodnie z art. 254 Kpa, skargi wnioski składane i przekazywane do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych i organów organizacji społecznych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

(akta kontroli: str.146-154)

Burmistrz w złożonych wyjaśnieniach wskazał, że w prowadzonym rejestrze skarg i wniosków pod numerem siedem, tj. w siódmej kolumnie znajdującej się w rejestrze skarg i wniosków pn. „Komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano)”, zamieszczona była informacja, że Rada Miejska była organem, któremu zlecono załatwienie (do którego skargę skierowano). W związku z powyższym Burmistrz uznał za bezzasadne prowadzenie kolejnego rejestru dotyczącego przekazania według właściwości.

(akta kontroli: str.146-147, 171-172)

Przedstawiony w złożonych wyjaśnieniach argument nie zasługuje na uwzględnienie, ponieważ w prowadzonym rejestrze nie zostały zaewidencjonowane skargi, które wpłynęły do Burmistrza, a które przekazał on zgodnie z właściwością Radzie Miejskiej Kościana. W przedłożonym rejestrze zaewidencjonowano jedynie skargi, które zostały rozpatrzone przez Radę Miejską Kościana. Ponadto przedłożony rejestr skarg i wniosków dotyczył jedynie skarg i wniosków oznaczonych symbolem 1510, tj. skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio (w tym na jednostki podległe).

(akta kontroli: str.146-148)

2. Burmistrz opatrzył dwie skargi<sup>7</sup>, które przekazał zgodnie z właściwością Radzie Miejskiej Kościana, symbolami: 1510, 033, co było niezgodne z klasyfikacją wynikającą z Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt, stanowiącego załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych<sup>8</sup>, bowiem skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości winny być opatrzone symbolem 1511.

(akta kontroli: str.149-154)

Burmistrz w złożonych wyjaśnieniach wskazał, że w prowadzonym rejestrze pod numerem siedem, tj. w siódmej kolumnie znajdującej się w rejestrze skarg i wniosków pn. „Komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano)”, zamieszczona była informacja komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano), w związku z powyższym uznał za bezzasadne prowadzenie kolejnego rejestru dotyczącego przekazania według właściwości. Ponadto Burmistrz wyjaśnił, że skarga z dnia 5 stycznia 2022 r. została zarejestrowana w rejestrze skarg i wniosków pod numerem OR.1510.1.1.2022, a znak OR.033.5.1.2022 został omyłkowo nadany podczas przekazania skargi według właściwości do Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Kościanie. Odnosząc się do drugiej skargi, Burmistrz poinformował, że skarga z dnia 18 maja 2022 r. zarejestrowana w rejestrze skarg i wniosków pod numerem

<sup>6</sup> Skarga z dnia 5 stycznia 2022 r., skarga z dnia 18 maja 2022 r.

<sup>7</sup> Skarga z dnia 5 stycznia 2022 r., skarga z dnia 18 maja 2022 r.

<sup>8</sup> Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67 ze zm.

OR.1510.1.2.2022 została przekazana według właściwości od Ośrodka Pomocy Społecznej w sposób stosowany w Urzędzie Miejskim Kościana.

(akta kontroli: str.146-147,171-172)

Przedstawiony w złożonych wyjaśnieniach argument nie zasługuje na uwzględnienie, ponieważ z Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt, stanowiącego załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, jednoznacznie wynika, że skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości winny być opatrzone symbolem 1511.

3. Burmistrz nie przyjmował obywateli w sprawach skarg i wniosków po godzinach pracy Urzędu, co było wymagane art. 253 § 3 Kpa stanowiącym, że dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy. Zgodnie z § 43 ust. 1 Regulaminu Urząd był czynny: w poniedziałek od 7:15 do 16:15; we wtorek, środę, czwartek od 7:15 do 15:15, w piątek od 7:15 do 14:15.

(akta kontroli: str.155-162,104-105)

Burmistrz w złożonych wyjaśnieniach podał, że średni czas wizyty klienta trwał od 15 do 30 minut, a ostatni klient umawiany był do Burmistrza na godzinę 16.00, a wizyta kończyła się między godziną 16.15 a 16.30.

(akta kontroli: str.165-166)

Podany w złożonych wyjaśnieniach argument nie zasługuje na uwzględnienie, ponieważ z treści art. 253 § 3 Kpa jednoznacznie wynika, że dni i godziny przyjęć powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach pracy.

(akta kontroli: str.158-162)

4. W siedzibie Urzędu nie zamieszczono informacji o komórce organizacyjnej lub pracownikach przyjmujących i rozpatrujących skargi i wnioski, co było wymagane § 3 ust. 2 Rozporządzenia, według którego w siedzibie danej jednostki organizacyjnej, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

(akta kontroli: str. 155-162)

Burmistrz w złożonych wyjaśnieniach podał, że zapis o przyjmowaniu klientów został umieszczony na stronie Urzędu w zakładce BIP i na tablicy informacyjnej w głównym holu Urzędu Miejskiego (na parterze). Dodatkowo na stronie internetowej Urzędu Miejskiego Kościana w BIP w zakładce Urząd Miejski – Komórki organizacyjne – Wydział organizacyjny, znajdowała się informacja, że wyżej wymieniony wydział zajmuje się rozpatrywaniem skarg i wniosków.

(akta kontroli: str.168)

Podane w złożonych wyjaśnieniach argumenty nie zasługują na uwzględnienie, ponieważ § 3 ust. 2 Rozporządzenia jednoznacznie wskazuje na obowiązek umieszczenia informacji wskazującej komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski, w widocznym miejscu, w siedzibie jednostki organizacyjnej. Dodatkowo podkreślić należy, że w siedzibie Urzędu wywieszona została jedynie informacja następującej treści: „Burmistrz Miasta Kościana przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w pok. nr 106 Urzędu Miejskiego Kościana w poniedziałki w godzinach 12:00 do 16:15”. Z treści ww. informacji nie wynikało jaka komórka organizacyjna lub którzy pracownicy przyjmują i rozpatrują skargi i wnioski.

5. Do zawiadomień o przekazaniu dwóch skarg do podmiotu właściwego<sup>9</sup> nie dołączono informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)<sup>10</sup>, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, co było wymagane art. 231 § 2 Kpa.

(akta kontroli: str.149-154)

W złożonych wyjaśnieniach Burmistrz podał, że nieuwzględnienie informacji o przetwarzaniu danych osobowych przy rozpatrywaniu skarg i wniosków wynikało z faktu podpisywania przez wszystkich pracowników oraz radnych oświadczenia o zakresie informacji objętych tajemnicą państwową i służbową obowiązującą na stanowisku każdego pracownika i zobowiązania do zachowania ich w tajemnicy.

(akta kontroli: str.171-172)

Podany w złożonych wyjaśnieniach argument nie zasługuje na uwzględnienie, ponieważ z art. 231 § 2 Kpa jednoznacznie wynika, że informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi.

## **V. Zalecenia i wnioski.**

Biorąc pod uwagę ustalenia zawarte w niniejszym wystąpieniu pokontrolnym wnoszę o:

1. Ewidencjonowanie w rejestrze skarg i wniosków, wszystkich skarg wpływających do Burmistrza, zgodnie z art. 254 Kpa.
2. Opatrywanie odpowiednim symbolem klasyfikacyjnym, skarg przekazywanych do załatwienia według właściwości, wynikającym z Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt.
3. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza po godzinach pracy Urzędu, stosownie do treści art. 253 § 3 Kpa.
4. Umieszczenie w siedzibie Urzędu informacji, o której mowa w § 3 pkt 2 Rozporządzenia, dotyczącej wskazania odpowiedniej komórki organizacyjnej lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi.
5. Dołączanie do zawiadomień o przekazaniu skargi do organu właściwego, informacji o przetwarzaniu danych osobowych, wymaganej art. 231 ust. 2 Kpa.

## **VI. Pozostałe informacje.**

Informację o sposobie wykonania zaleceń, a także o podjętych działaniach lub przyczynie ich niepodjęcia, należy przekazać w terminie 30 dni od daty doręczenia niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Wojewoda Wielkopolski

**Agata Sobczyk**

(podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym)

<sup>9</sup> Skarga z dnia 5 stycznia 2022 r., skarga z dnia 18 maja 2022 r.

<sup>10</sup> Dz. Urz. UE L z 2016 r. 119 s. 1 ze zm.