

KN-V.431.5.2024.8

Pan
Grzegorz Kubik
Burmistrz Gminy Rawicz
ul. Marszałka J. Piłsudskiego 21
63-900 Rawicz

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne.

Zakres kontroli (w tym: podstawa prawna, okres objęty kontrolą)	Przedmiotem kontroli była ocena prawidłowości organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza Gminy Rawicz. Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 258 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego ¹ , zwanej dalej „Kpa”, w związku z art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej ² 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 lutego 2024 r., tj. do dnia zakończenia czynności kontrolnych.
Nazwa jednostki kontrolowanej	Urząd Miejski Gminy Rawicz, ul. Marszałka J. Piłsudskiego 21, 63-900 Rawicz zwany dalej „Urzędem”.
Kontrolerzy	1) Monika Kowalska – specjalista z Wydziału Kontroli Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, upoważnienie Wojewody Wielkopolskiego nr 35/24 z dnia 31 stycznia 2024 r., 2) Karolina Błaszak – specjalista z Wydziału Kontroli Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, upoważnienie Wojewody Wielkopolskiego nr 35/24 z dnia 31 stycznia 2024 r.
Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych	Kontrolę przeprowadzono w dniach od 12 do 23 lutego 2024 r.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Grzegorz Kubik - Burmistrz Gminy Rawicz, zwany dalej „Burmistrzem”.

(akta kontroli: str. 1-6)

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 pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza.

Podstawą do sformułowania ww. oceny było:

- zawarcie w przepisach wewnętrznych Urzędu regulacji dotyczących organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;

¹ Dz. U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.

² Dz. U. z 2020 r. poz. 224.

- powierzenie przyjmowania i koordynowania skarg i wniosków wyznaczonej komórce Urzędu oraz pracownikom;
- wyznaczenie dnia przyjmowania skarg i wniosków przez Burmistrza, raz w tygodniu, po godzinach pracy Urzędu i umieszczenie w tym zakresie informacji na tablicach ogłoszeń Urzędu;
- prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
- terminowe załatwianie wniosków, w tym właściwe zawiadamianie wnioskujących o sposobie załatwienia wniosków;
- prawidłowe przechowywanie kompletnej dokumentacji akt spraw, dotyczących wniesionych wniosków;
- oznaczenie wniosków prawidłowym symbolem klasyfikacyjnym³.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego.

Od dnia 4 kwietnia 2023 r. w zakresie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza obowiązywały w Urzędzie regulacje zawarte w Zarządzeniu Nr 1336/2023 Burmistrza Gminy Rawicz, w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim Gminy Rawicz, zwanego dalej „Zarządzeniem”. Zgodnie z § 4 ust. 1 Zarządzenia wykonywanie zadań dotyczących skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu, w szczególności w zakresie koordynowania, rozpatrywania i załatwiania oraz kontrolowania terminowości udzielania odpowiedzi, powierzono Sekretarzowi Gminy Rawicz i Wydziałowi Organizacji i Nadzoru. Natomiast stosownie do § 4 ust. 3 Zarządzenia wpływające skargi i wnioski rejestrowane były w Rejestrze Skarg i Wniosków, a wpływające petycje rejestrowane były w Rejestrze Petycji. Rejestry prowadzone były osobno dla pism składanych do Burmistrza i osobno dla pism składanych do Rady Miejskiej Gminy Rawicz. Rejestry prowadziło Biuro Rady Miejskiej i Burmistrza. Według § 6 Zarządzenia w sprawach skarg i wniosków interesantów przyjmował Burmistrz w poniedziałki, w godzinach pracy Urzędu (od godz. 7.00 do 17.00), a w innym terminie po wcześniejszym umówieniu spotkania, z kolei informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów umieszczono w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu. Według § 7 Zarządzenia skargi i wnioski wpływające do Urzędu, należące do właściwości Burmistrza, rejestrowane były w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Biuro Rady Miejskiej i Burmistrza, rejestr zaś prowadzony był w formie pisemnej. Zgodnie z § 9 Zarządzenia skargi i wnioski wpływające do Urzędu rozpatrywane były i załatwiane bez zbędnej zwłoki, starannie i terminowo. W razie niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, Sekretarz lub inny upoważniony pracownik, zawiadamiał skarżącego lub wnioskodawcę o zwłoce, podając przyczyny i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Informację o zawiadomieniu, o którym mowa wyżej, niezwłocznie przekazywano do Biura Rady Miejskiej i Burmistrza w celu odnotowania w Rejestrze Skarg i Wniosków. Stosownie do treści § 10 Zarządzenia w sprawach skarg i wniosków, w których Burmistrz nie był organem właściwym do ich rozpatrzenia, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, należało przekazać sprawę innemu organowi lub wskazać wnoszącemu właściwy organ. Pisma przekazujące podpisywał Burmistrz lub z upoważnienia Burmistrza jego Zastępca lub Sekretarz. Prowadzenie rejestru skarg, wniosków i petycji oraz przekazywanie spraw do załatwienia właściwym komórkom organizacyjnym i nadzór nad ich załatwianiem

³ Dz. U. z 2011 r. nr 14, poz. 67 ze zm.

realizował Wydział Organizacji i Nadzoru w tym Biuro Rady Miejskiej i Burmistrza, o czym stanowił § 30 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego Gminy Rawicz⁴.

(akta kontroli: str. 14-19, 33-34)

W trakcie oględzin przeprowadzonych w dniu 14 lutego 2024 r. ustalono, że na tablicy ogłoszeń, znajdującej się w korytarzu głównym Urzędu znajdowała się informacja o treści: „Burmistrz i Z-ca Burmistrza przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek od godziny 10:00 – 16.00”. Natomiast na elektronicznej tablicy informacyjnej umieszczonej w wejściu do budynku Urzędu znajdowała się informacja o treści: „Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawie wniosków i skarg: w poniedziałki od godziny 10:00 do ostatniego umówionego spotkania (nie krócej niż do godz. 16:00). W dniu 21 lutego 2024 r. przeprowadzono kolejne oględziny, w wyniku których ustalono, że na tablicach informacyjnych umieszczonych przed wejściem i w wejściu do budynku Urzędu znajdowała się informacja o treści: „Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawie wniosków i skarg: w poniedziałki od godziny 7:00 do ostatniego umówionego spotkania (nie krócej niż do godz. 17:00). W innym terminie po wcześniejszym umówieniu terminu spotkania.” Z kolei na elektronicznej tablicy informacyjnej umieszczonej w wejściu do budynku Urzędu znajdowała się informacja o treści tożsamej z informacją wyżej opisaną.

(akta kontroli: str. 254-258, 264-268)

Prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz zgodne z prawem i terminowe rozpatrywanie skarg, ich załatwianie, analizowanie oraz eliminowanie źródeł i przyczyn ich powstawania przypisano pracownikowi Biura Rady Miejskiej i Burmistrza z Wydziału Organizacji i Nadzoru, co wynikało z karty stanowiska pracy tego pracownika.

(akta kontroli: str. 240-248)

W okresie objętym kontrolą, w Urzędzie, dla skarg i wniosków założono rejestr pn. „Rejestr skarg i wniosków Burmistrza” kolejno na 2022 r., 2023 r., 2024 r.

(akta kontroli: str.251-253)

W okresie objętym kontrolą w rejestrze skarg i wniosków Burmistrza na 2022 r. i 2024 r. odnotowano po jednym wniosku⁵.

(akta kontroli: str.151,263)

IV. Stwierdzone nieprawidłowości.

1. Rejestry skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza za 2023 r. i 2024 r. nie zawierały wszystkich danych, o których mowa w § 7 Zarządzenia, tj. sposobu wniesienia skargi lub wniosku (np. ustnie, pisemnie), imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu (siedziby) wnoszącego, przedmiotu skargi lub wniosku, oznaczenia rodzaju sprawy: skarga „S”, wniosek „W”, imienia i nazwiska pracownika rozpatrującego skargę lub wniosek, terminu załatwienia sprawy z uwzględnieniem wskazania nowego terminu, daty przekazania skargi oraz wniosku do załatwienia, wskazania podmiotu (wydziału, jednostki organizacyjnej itp.), do którego przekazano skargę lub wniosek w celu załatwienia lub w celu uzyskania wyjaśnień, sposobu załatwienia skargi lub wniosku (pozytywnie, negatywnie, w inny sposób), daty wysłania informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, uwagi.

(akta kontroli: str.15-16, 251-253)

W złożonych wyjaśnieniach Burmistrz wskazał, że przekazany zespołowi kontrolującemu, rejestr za 2023 r. dotyczący skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza nie został zaktualizowany o wydane Zarządzenie z uwagi na brak spraw w 2023 roku. Ponadto

⁴ Wprowadzonego zarządzeniem Nr 1352/2023 Burmistrza Gminy Rawicz z dnia 8 maja 2023 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego Gminy Rawicz.

⁵ Wniosek z dnia 12 kwietnia 2022 r. i wniosek z dnia 16 lutego 2024 r.

Burmistrz poinformował, że rejestr skarg i wniosków kierowanych do Burmistrza za 2024 r. zawiera wszystko, zgodnie z § 7 Zarządzenia. Rejestr ten nie został przedłożony Zespołowi kontrolującemu, ponieważ pierwsza sprawa wpłynęła dopiero 16 lutego 2024 r.

(akta kontroli: str. 251-253, 259-263)

Przedstawione w złożonych wyjaśnieniach argumenty nie zasługują na uwzględnienie, ponieważ niezaktualizowany rejestr skarg i wniosków Burmistrza za 2024 r. został przekazany kontrolerom w dniu 13 lutego 2024 r. Natomiast w dniu 21 lutego 2024 r. przedłożono kontrolerom już zaktualizowany rejestr skarg i wniosków na 2024 r. pn. „Rejestr Skarg i wniosków wpływających do Burmistrza Gminy Rawicz”, prowadzony zgodnie z § 7 Zarządzenia.

(akta kontroli: str. 251-253,259-263)

2. Burmistrz na tablicach ogłoszeń, znajdujących się w siedzibie Urzędu, zawarł informacje następującej treści: „Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawie wniosków i skarg: w poniedziałki od godziny 10:00 do ostatniego umówionego spotkania (nie krócej niż do godz. 16:00)” oraz „Burmistrz i Z-ca Burmistrza przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek od 10.00 – 16.00”. Informacja ta była niezgodna z § 6 ust. 1 Zarządzenia, który stanowił, że: "W sprawach skarg i wniosków interesantów przyjmuje Burmistrz w poniedziałki, w godzinach pracy Urzędu (od godz. 7.00 do 17.00), a w innym terminie po wcześniejszym umówieniu spotkania."

(akta kontroli: str.15, 254-258)

Burmistrz w złożonych wyjaśnieniach podał, że „godziny przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków i petycji przez Burmistrza wskazane w § 6 pkt 1 Zarządzenia Nr 1336/2023 Burmistrza Gminy Rawicz z dnia 4 kwietnia 2023 roku w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miejskim Gminy Rawicz, zostały dostosowane do obowiązujących przepisów i obowiązującego na dzień 4 kwietnia 2023 r. Zarządzenia Nr 960/2021 Burmistrza Gminy Rawicz z dnia 29 grudnia 2021 r. w sprawie wprowadzenia zmian do Regulaminu Pracy Urzędu Miejskiego Gminy Rawicz, gdzie w § 1 pkt. 1 brzmi „W § 18 ust. 1 pkt. 5 lit. a otrzymuje brzmienie: „a) poniedziałki od 8.00 do 16.00 (od 16.00 do 17.00) dyżur naprzemienny pełnią pracownicy Zespołu Obsługi Klientów, Wydziału Spraw Obywatelskich i Zespołu Podatków i Opłat Lokalnych po jednej osobie wyznaczonej przez Naczelnika Wydziału. W odniesieniu do informacji w BIP i na tablicy elektronicznej ogłoszeń mieszczącej się w Strefie Obsługi klienta informacje zostały ujednocnione i dostosowane do obowiązujących zasad prawnych w zakresie przyjmowania interesantów przez Burmistrza w sprawie skarg, wniosków i petycji. Informacje zawarte na elektronicznej tablicy informacyjnej są dostępne przez 24h. Poczynione zostaną również starania o ujednocnienie informacji w sprawie przyjmowania przez Burmistrza i Zastępcę Burmistrza interesantów w sprawie skarg i wniosków na tablicy mieszczącej się przed sekretariatem Burmistrza. Tablica ta bowiem jest w formie graweru dekoracyjnego czyli elementu stałego i jej wymiana jest o tyle skomplikowana, że wymaga nakładów finansowych i dostosowania do oznakowania w tej części Urzędu. Informuję również, że tablica została zamontowana przed wieloma laty, obecnie mieści się poza strefą obsługi interesantów i nie stanowi źródła dla interesantów w zakresie przyjmowania przez Burmistrza interesantów w sprawie skarg i wniosków. Ponadto informuję, że interesanci w sprawie skarg i wniosków przyjmowani są przez Burmistrza w dogodnych dla nich godzinach po wcześniejszym telefonicznym umówieniu się z sekretariatem Burmistrza. Ta forma jest najczęściej stosowana i akceptowana przez interesantów. Nie zdarza się, żeby interesanci w sprawie skarg i wniosków przychodzili do Burmistrza bez wcześniejszego umówienia. O godzinach

załatwienia interesantów w sprawie skarg i wniosków przez Burmistrza można też złożyć pisemnie – w oznakowanej skrzynce znajdującej się na zewnątrz budynku urzędu (przy wejściu głównym do urzędu). Skrzynka jest zamontowana z myślą o osobach z niepełnosprawnościami i jest dostępna całodobowo.”

(akta kontroli: str.259-262)

V. Zalecenia i wnioski.

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

1. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków wpływających do Burmistrza Gminy Rawicz zgodnie z § 7 Zarządzenia.
2. Zaktualizowanie treści informacji wywieszonych w siedzibie Urzędu w sprawie przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza, zgodnie z brzmieniem § 6 ust. 1 Zarządzenia.

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)