

Protokół
kontroli problemowej przeprowadzonej w Urzędzie Miejskim w Sośnicowicach
w dniach od 15 marca 2011 r. do 17 marca 2011r.

I. Temat kontroli:

Ocena prawidłowości przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przestrzegania instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych w procesie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

[akta kontroli str.2-5]

II. Jednostka kontrolowana:

Urząd Miejski w Sośnicowicach Rynek 19 44-153 Sośnicowice, REGON: 000539940, NIP 631-10-04-730.

III. Termin przeprowadzenia kontroli:

Od 15.03.2011r. do 17.03.2011r.

IV. Organ sprawujący nadzór nad jednostką kontrolowaną w zakresie objętym kontrolą:

Wojewoda Śląski

V. Kontrolę przeprowadzili:

Inspektorzy Wydziału Kontroli i Audytu Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach:

- Bogumiła Puchalska-Jasińska, starszy inspektor , na podstawie upoważnienia Wojewody Śląskiego nr KA/II/0939/16/11 z dnia 7 marca 2011r.
- Zdzisław Bobusia, starszy inspektor wojewódzki, na podstawie upoważnienia Wojewody Śląskiego nr KA/II/0939/15/10 z dnia 7 marca 2011r., pełniący funkcję kierującego zespołem.

[akta kontroli str.6-7]

VI. Okres objęty kontrolą:

Od 01.01.2010r. do 31.12.2010r.

VII. Kierownik kontrolowanej jednostki:

Pan Czesław Jakubek – Burmistrz Sośnicowic, pełniący funkcję od 5 grudnia 2006r. na podstawie zaświadczenia Miejskiej Komisji Wyborczej w Sośnicowicach z dnia 5 grudnia 2006r.

[akta kontroli str.12/

Pan Joachim Skorupka – Zastępca Burmistrza Sośnicowic - powołany zarządzeniem Burmistrza Sośnicowic Nr 125/2006 z dnia 06.12.2006 r. Odwołany pismem Burmistrza Sośnicowic z dnia 16.12.2010 r.

[akta kontroli str.13-14]

Pan Marcin Stronczek – Burmistrz Sośnicowic, pełniący funkcję od 5 grudnia 2010r. na podstawie

zaświadczenia Miejskiej Komisji Wyborczej w Sośnicowicach z dnia 7 grudnia 2010r.

[akta kontroli str.15-16]

Pan Waldemar Oczko – Zastępca Burmistrza Sośnicowic – powołany na stanowisko zarządzeniem Burmistrza Sośnicowic nr 111/2010 z dnia 16.12.2010 r.

[akta kontroli str.17-18]

Pan Kazimierz Kaczmar – Sekretarz Gminy – z dniem 01.01.2009 r. stosunek pracy nawiązany na podstawie powołania przekształcił się w stosunek pracy na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony.

[akta kontroli str.19-21]

VIII. W czasie kontroli informacji udzielali:

- Pan Marcin Stronczek – Burmistrz Sośnicowic
- Pan Waldemar Oczko – Zastępca Burmistrza Sośnicowic
- Pan Kazimierz Kaczmar – Sekretarz Gminy Sośnicowice
- Cecylia Hoppe – inspektor ds. kadr

IX. Poprzednio zrealizowana kontrola w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosków:

Na podstawie wpisu poz. 2/2003 w książce kontroli Urzędu Miejskiego ustalono, iż poprzednia kontrola przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przeprowadzona została przez inspektora Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach w dniach 08.10.2003 -10.10.2003r. Zalecenie pokontrolne pismo z dnia 29.10.2003r., dotyczyły ścisłego przestrzegania terminów określonych w art. 35 i 36 Kpa przy załatwianiu skarg i wniosków, ewidencjonowania w centralnym rejestrze skarg i wniosków wszystkich pism odpowiadającym definicji skargi (art.227 Kpa) i wniosku (art.241 Kpa) oraz przestrzegania przepisów rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22.12.1999r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U z 1999 r., Nr 112 poz. 1319 ze zm.). Urząd Miasta przekazał informację o realizacji zaleceń pokontrolnych pismem nr RO-0555/1/2003 z dnia 20.11.2003r.

X. Ilekroć w niniejszym protokole użyto sformułowania – skrótu:

- „Kpa” – oznacza to ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.),
- „rozporządzenie” – oznacza to rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- „instrukcja kancelaryjna” – oznacza to załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. Nr 112, poz. 1319 ze zm.),
- „Regulamin Organizacyjny” – rozumie się przez to Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Sośnicowicach ustalony zarządzeniem Burmistrza Sośnicowic Nr 41/2009 z dnia 14 kwietnia 2009r. ze zm.
- „Urząd Miasta; UM” – oznacza to Urząd Miasta Sośnicowice;
- „RM; Rada Miasta Sośnicowice; RM Sośnicowice” – oznacza to Radę Miasta Sośnicowice.

XI. Ustalenia kontroli w zakresie skarg i wniosków:

1. Stan organizacyjno-prawny kontrolowanej jednostki.

Urząd Miejski w Sośnicowicach działa, między innymi, na podstawie:

- a/ ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.),
- b/ ustawy z dnia 22 marca 1990r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 21, poz. 124 ze zm.),
- c/ Statutu Miasta Sośnicowice ustalonego uchwałą nr XXII/240/2009 Rady Miasta Sośnicowice z dnia 09.06 2009r. ze zm.,
- d/ Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Sośnicowicach ustalony zarządzeniem Burmistrza Sośnicowic Nr 41/2009 z dnia 14 kwietnia 2009r. ze zm.

2. Wewnętrzne uregulowania w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

2.1. Zgodnie z § 3 pkt 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) „*przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.*”

[akta kontroli str.22-23]

2.2. Rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta powierza się merytorycznym pracownikom pod nadzorem Sekretarza Gminy. Pani Cecylia Hoppe - inspektor ds. kadr i obsługi Rady Miejskiej w Referacie Organizacyjnym i Spraw Społecznych wykonuje zadania związane z przyjmowaniem i rejestracją skarg i wniosków.

[akta kontroli str.22-23]

2.3. Nadzór nad funkcjonowaniem Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich należy do zakresu czynności Pana Kazimierza Kaczmaro - Sekretarza Gminy.

[akta kontroli str.19-21]

2.4. Ogólne zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania indywidualnych spraw obywateli w Urzędzie Miasta (w tym skarg oraz wniosków) zawarte zostały w §§ 27-28 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego.

[akta kontroli str.24-49]

3. Obieg korespondencji w sprawach skarg i wniosków.

3.1. Ustalono na podstawie wykonanych czynności kancelaryjnych związanych z rejestracją w dzienniku korespondencyjnym, w centralnym rejestrze skarg i wniosków oraz wydanymi dyspozycjami w zakresie dekretacji pism wpływających, że pisma po zarejestrowaniu w Kancelarii

kierowane są do Burmistrza lub Sekretarza, którzy przydzielają korespondencję do właściwego pracownika w celu załatwienia sprawy. Pisma o znamionach skarg i wniosków rejestrowane są w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

Obieg pism noszących znamiona skarg i wniosków w Urzędzie Miasta „ (...) odbywa się w oparciu o przepisy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych. Wpływające pisma po otwarciu i zarejestrowaniu w Kancelarii kierowane są do Burmistrza lub Sekretarza, którzy przydzielają korespondencje do właściwego pracownika w celu załatwienia. Pisma noszące znamiona skarg lub wniosków wpisywane są następnie do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez Referat Organizacji i Spraw Społecznych. Jeżeli skarga dotyczy pracowników Urzędu Miasta rozpatrywana jest przez Burmistrza. Natomiast jeżeli skarga dotyczy Burmistrza lub kierowników jednostek organizacyjnych kierowana jest do Przewodniczącego Rady Miasta, która kieruje ją pod obrady sesji Rady Miasta. Rada Miasta w przypadku stwierdzenia że jest właściwa do jej rozpatrzenia podejmuje uchwałę o zleceniu kontroli Komisji Rewizyjnej”.

Funkcjonujący obieg pism noszący znamiona skarg i wniosków zapewnia możliwość złożenia skargi jak i jej rozpatrzenia.

4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.

4.1. Zgodnie z art. 253 Kpa - organy samorządu terytorialnego obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach, kierownicy tych organów lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu, 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, a informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych.

Ponadto stosownie do § 3 ust. 2 rozporządzenia - w siedzibie jednostki organizacyjnej, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski”.

4.2. Na tablicy informacyjnej umieszczonej na parterze w holu Urzędu Miasta widnieje informacja o treści:

„Burmistrz Sośnicowic przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godz. od 13.00 do 15.00.

Zastępca Burmistrza oraz Sekretarz przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu”.

Ponadto informacja o godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków umieszczona została w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Sośnicowice pod adresem <http://sośnicowice.i-gmina.pl>

Zakres ww. informacji jak i jej umiejscowienie w UM spełnia wymogi § 3 ust. 2 rozporządzenia

4.3. Informacja Burmistrza Sośnicowic w sprawie realizacji obowiązku wynikającego z art. 253 § 3 Kpa zawarta w piśmie z dnia 10.04.2009r.: brzmi:

„Zgodnie z § 4 pkt 3 i 4 Regulaminu Organizacyjnego przyjęcia interesantów przez Burmistrza w ramach skarg i wniosków odbywają się w każdy poniedziałek w godz. od 13.00 do 15.00. Zastępca Burmistrza oraz Sekretarz gminy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy Urzędu. Urząd Miasta w poniedziałki pracuje do godz. 17.00”.

[akta kontroli str.24-49]

Informacja ta potwierdzona została również przez kontrolujących w toku oględzin tablicy informacyjnej dotyczącej m.in. dni/godzin przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz godzin pracy Urzędu Miasta.

[akta kontroli str.50]

4.4. Ustalone w Urzędzie Gminy godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków są zgodne z wymogami art. 253 § 3 Kpa.

5. Ewidencjonowanie skarg i wniosków.

5.1. Zgodnie § 21 ust. 1 pkt 2 instrukcji kancelaryjnej stanowiącej załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. Nr 112, poz. 1319, z późn. zm.) *w urzędzie prowadzony jest centralny rejestr skarg i wniosków*, natomiast w § 20 ust. 2 ww. instrukcji kancelaryjnej wskazano, że *każdy rejestr kancelaryjny otrzymuje własny symbol (znak)*.

5.2. W Urzędzie prowadzony był centralny rejestr skarg i wniosków w postaci zeszytu formatu A4 w układzie pionowym i jest opisany symbolem 0560, tytułem „Rejestr skarg i wniosków”, zgodnymi z powołaną wyżej instrukcją kancelaryjną dla organów gmin. W rejestrze znajdują się rubryki pozwalające na wpisanie liczby porządkowej, imienia, nazwiska i adresu osoby wnoszącej skargę/wniosek (nazwy instytucji), daty wpływu skargi/wniosku, znaku pisma, przedmiotu skargi lub wniosku, terminu załatwienia skargi/wniosku, przekazania do załatwienia/przekazania według właściwości, daty załatwienia skargi lub wniosku/przekazania wg właściwości. Rejestr prowadzony jest od 1993 r. odrębnie dla każdego roku kalendarzowego z numeracją zapisów spraw zgodną z instrukcją kancelaryjną, rozpoczynającą się w każdym roku od numeru 1. W rejestrze znajdują się rubryki pozwalające na wpisanie danych zapewniających możliwość śledzenia przebiegu procesu załatwiania składanych skarg i wniosków.

[akta kontroli str.51-53]

5.3 Rejestr prowadzony jest na bieżąco, zawiera rubryki umożliwiające ustalenie toku procesu załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Daty wpływu zamieszczone na skargach odpowiadają datom wpisanym do rejestru. W każdym wpisie wskazywano komórkę organizacyjną, której przekazano skargę/wniosek do załatwienia, podawano: terminy załatwienia, charakter pisma wpisanego do rejestru. Ponadto pracownik przejmujący skargę/wniosek do załatwienia potwierdzał jej odbiór.

[akta kontroli str. 51-53]

5.4. W okresie objętym kontrolą odnotowano w rejestrze skarg i wniosków jedną skargę. I tak:

Pod poz. 1/10 odnotowano pismo z dnia 05.08.2010 r. pięciu mieszkańców Smolnicy złożyło skargę na Panią Reginę Wochnik zamieszkałą ul. Wiejska 39 44-153 Smolnica – z powodu uciążliwości zapachowej związanej z hodowlą drobiu na terenie jej nieruchomości.

[akta kontroli str. 54]

Gmina zarejestrowała jako skargę pismo pięciu mieszkańców Smolnicy dotyczące uciążliwości zapachowych związanych z hodowlą drobiu na terenie posesji sąsiadki

Art. 227 „Kpa” - „Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw”.

Wyjaśnienia Sekretarza Gminy Pana Kazimierza Kaczmara dotycząca powodów zarejestrowania tego pisma jako skargi pomimo iż nie wypełnia ono znamion skargi zgodnie z Art. 227 Kpa „pismo zostało zaliczone jako skarga z powodu nadania mu takiej nazwy przez jego nadawcę. Przed ujęciem pisma w rejestrze skarg nie dokonano analizy treści pisma”

[akta kontroli str.83]

6. Przestrzeganie instrukcji kancelaryjnej przy ewidencjonowaniu i załatwianiu skarg i wniosków.

6.1. W Urzędzie Miasta prowadzono centralny rejestr skarg i wniosków oznaczony numerem teczki akt 0560, tytułem „Rejestr skarg i wniosków” .

6.2. Pisma wychodzące w sprawach skarg i wniosków były oznaczone znakami spraw wynikającymi z wpisu do spisu spraw teczek akt 0561, prowadzonych przez komórki organizacyjne rozpatrujące skargi i wnioski. Znaki spraw pism wychodzących w sprawach skarg nadawali pracownicy tych komórek.

6.3. Na kopiach pism wychodzących w sprawach skarg i wniosków potwierdzano fakt ich wysłania przez pracownika ds. kancelaryjnych, stosownie do § 32 ust. 2 pkt 2 instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych, a do akt spraw dołączano zwrotne potwierdzenia odbioru.

6.4. Na kopiach pism wychodzących w sprawach skarg i wniosków zamieszczano parafy referenta sprawy, stosownie do § 27 ust. 2 pkt 1 cytowanej instrukcji kancelaryjnej.

6.5. Pisma wychodzące w sprawach skarg i wniosków wysyłano w dniu ich podpisania, stosownie do § 32 ust. 5 cytowanej instrukcji kancelaryjnej.

[akta kontroli str.51-53]

7. Ocena prawidłowości kwalifikowania korespondencji wpływającej do Urzędu.

7.1. Do rejestrowania korespondencji przychodzącej (rejestr centralny) Urząd Miejski w 2010r. wykorzystywał program komputerowy firmy InfoService z Gdańska "Kartoteka baza danych TIG wersja 1.56". Do centralnego rejestru w 2010r. wpisano 7546 pozycji korespondencji przychodzącej.

7.2. Z uwagi na rozmiar korespondencji, oceny prawidłowości kwalifikowania wpływów pod kątem obowiązku ujęcia ich w ewidencji skarg i wniosków, dokonano (z ilości 7546 pozycji) na podstawie 76 pism przy doborze próby na podstawie losowania (pismo 2, 102, 202 itd do 7502) przeprowadzonego na arkuszu kalkulacyjnym Excel.

Wśród sprawdzonych 76 pism nie stwierdzono takich, które miały charakter skarg i wniosków.

[akta kontroli str.84-98]

8. Organizacja i tryb rozpatrywania skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne.

Art. 248 „Kpa” „§ 1. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne do organów właściwych w myśl art. 228-230 i 242 podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w trybie określonym w przepisach rozdziałów 2 i 3 niniejszego działu.

§ 2. Właściwy organ zawiadamia w przepisany terminie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo o ich przekazaniu innemu organowi w celu załatwienia również redakcję, jeżeli zażądała takiego zawiadomienia”.

W Urzędzie Miejskim w Sośnicowicach nie wyznaczono odrębnego stanowiska rzecznika prasowego, do którego zadań należałoby reagowanie na wpływy skargowe z redakcji prasy, radia i telewizji. Nie ustalono też odrębnej procedury postępowania z wpływającymi skargami, zawierającymi krytykę prasową.

Wśród objętych kontrolą szczególną 76 pism wpływających do UM Sośnicowice nie stwierdzono wpływów skarg/wniosków od redakcji prasy, radia i telewizji.

[akta kontroli str.84-98]

Na tym kontrolę zakończono.

Poprzez zamieszczenie w protokole kontroli niżej wymienionych pouczeń Kontrolujący informują Pana Marcina Stroncza Burmistrza Sośnicowic, o przysługującym mu prawie:

- zgłoszenia zastrzeżeń co do treści zawartych w protokole przed jego podpisaniem,
- prawie odmowy podpisania protokołu,
- prawie wniesienia wyjaśnień co do treści zawartych w niniejszym protokole do Wojewody Śląskiego, za pośrednictwem Dyrektora Wydziału Kontroli i Audytu Śląskiego Urzędu

 Piv



Wojewódzkiego w Katowicach, ul. Jagiellońska 25 w terminie 7 dni od daty otrzymania protokołu.

O przeprowadzonej kontroli dokonano wpisu w książce kontroli prowadzonej przez Urząd Miasta Sośnicowice pozycja 3/2011

Katowice, dnia2011r.

Podpisy kontrolujących:.....

starszy inspektor



Bogumiła Pacholacz-Fajdzia

Sośnicowice, dnia2011r.

starszy inspektor wojewódzki



Zdzisław Bobrasia

BURMISTRZ



.....
Marcin Stronczek

(podpis kierownika podmiotu kontrolowanego)

Urząd Miejski w Sośnicowicach
44-153 Sośnicowice
Rynek 19
tel. 032/ 238-71-91