

Rybnik, dnia 27.03.2009

AK-Kt.0932-6/09

Egz. Nr 1

Protokół kontroli problemowej
Starostwa Powiatowego, ul. 3 Maja 31, 44 – 200 Rybnik,
REGON: 276285170, zwanego w dalszej części „Starostwem”.

Starostą Starostwa Powiatowego od dnia 10.11.1998r. jest Pan Damian Mrowiec /ustalono na podstawie uchwały Nr II/5/98 Rady Powiatu Rybnickiego z dnia 10 listopada 1998r. oraz uchwały nr I/4/06 w sprawie wyboru Starosty Rybnickiego z dnia 21 listopada 2006r./.

Kontrolę w dniach od 23 do 27 marca 2009r., na podstawie upoważnienia Wojewody Śląskiego nr AK/II 0939/25/09 z dnia 18 marca 2009r., przeprowadziła Ewa Fidurska - Miśka - inspektor wojewódzki w Biurze Audytu i Kontroli Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach.

Przedmiotem kontroli był proces przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w okresie od 1 stycznia 2007r. do 23 marca 2009r. oraz stosowania instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu w procesie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

W trakcie kontroli wyjaśnień udzielała Pani Janina Grossek – Sekretarz Powiatu i Pani Marta Jurkiewicz – podinspektor Wydziału Organizacyjnego.

Poprzednia kontrola w powyższym zakresie przeprowadzona była przez inspektora wojewódzkiego Zespołu Audytu Wewnętrznego i Kontroli Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach we wrześniu 2006r.

W toku kontroli ustalono, co następuje:

1. Uregulowania formalno-prawne obowiązujące w okresie objętym kontrolą w Starostwie Powiatowym w Rybniku, z wyszczególnieniem uregulowań dotyczących skarg i wniosków:
 - Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Rybniku uchwalony uchwałą nr VI/35/99 z dnia 25.03.2006r. z dnia 22 marca 2007r. z późn zm.

Ustalono:

w Rozdziale VI Regulaminu Organizacyjnego zatytułowanym „Przyjmowanie interesantów i tryb załatwiania skarg i wniosków” unormowano organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w § 16 pkt 8 Regulaminu Organizacyjnego jest zapis, że „ Do zadań kierowników komórek organizacyjnych należy w szczególności rozpatrywanie skarg i wniosków kierowanych do Starostwa, a

dotyczących zadań komórki organizacyjnej, prowadzenie analiz źródeł i przyczyn zgłoszonych przez społeczeństwo nieprawidłowości, podejmowanie działań zapewniających realizację słusznych postulatów, przyjmowania interesantów i udzielanie im informacji w przedmiocie sprawy, z którą zwrócili się do Starostwa,

w § 26 ust. 3 Regulaminu Organizacyjnego jest zapis, że Biuro Rady prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków oraz korespondencji z tym związanej,

- Statut Powiatu Rybnickiego uchwalony uchwałą Nr X/54/2003 Rady Powiatu w Rybniku z dnia 28 sierpnia 2003r.z późn. zm.
2. Zgodnie z § 3 pkt 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 Nr 5, poz. 46) *„Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom.”*

Zgodnie z § 53 Rozdziału VI przyjmowanie interesantów i tryb załatwiania skarg i wniosków przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje Wydział Organizacyjny.

Prowadzenie rejestru skarg i wniosków powierzono Pani Marcie Jurkiewicz - podinspektorowi w Wydziale Organizacyjnym zgodnie z § 49 ust.1 Regulaminu Organizacyjnego oraz zakresem czynności z dnia 01.10.2008r.(zakres czynności stanowi załącznik nr 1 do niniejszego protokołu).

Obieg korespondencji wpływającej do Urzędu odbywa się następująco:” dekretacja przesyłek przychodzących leży w kompetencji Sekretarza Powiatu. Po zarejestrowaniu w książce podawczej przesyłki przekazywane są Sekretarzowi Powiatu, który decyduje o skierowaniu jej do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej starostwa. Pismo zawierające skargę jest rejestrowane w rejestrze skarg, a następnie zgodnie z powyższymi zasadami przekazywane kierownikowi właściwego tematycznie wydziału lub referatu. Kierownik w terminie wyznaczonym mu przez Sekretarza Powiatu, a zgodnym z regułami Kpa w tej mierze, przedstawia swe ustalenia w przedmiocie skargi wraz z propozycją rozstrzygnięcia. Po zatwierdzeniu tejże propozycji z ewentualnym uwzględnieniem wniesionych poprawek, Sekretarz Powiatu przedstawia ją do akceptacji Staroście (wyjaśnienia Sekretarza Powiatu Pani Janiny Grossek stanowią załącznik nr 2 do protokołu kontroli.)

3. Zgodnie z art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. 2000 Nr 98, poz. 1071 ze zm.) *„§ 1. Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych obowiązane są przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.*
§ 2. Kierownicy organów wymienionych w § 1 lub wyznaczeni przez nich zastępcy obowiązani są

przyjmować obywateli w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu.

§ 3. 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.

§ 4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być wywieszona na widocznym miejscu w siedzibie danej jednostki organizacyjnej oraz w podporządkowanych jej jednostkach organizacyjnych."

§ 3 pkt 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 Nr 5, poz. 46) *"W siedzibie danej jednostki organizacyjnej, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski."*

Informacja o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków znajduje się w siedzibie Starostwa w widocznym miejscu.

Treść informacji:

„Terminy przyjmowania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Rybniku.

Starosta we wtorki w godzinach od 13.30 do 17 00.

Wicestarosta, etatowy członek Zarządu oraz pozostali pracownicy codziennie w godzinach pracy."

Na podstawie tablicy informacyjnej ustalono, że: Starostwo Powiatowe czynne jest w następujących dniach tygodnia i godzinach;

poniedziałek – środa od godziny 8.30 do godziny 15.30,

czwartek – od godziny 7.30 do godziny 18.00.

piątek – od godziny 7.30 –13.00

Ustalenia: Ustalone w Urzędzie godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków zostały dostosowane do art. 254 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz.U. 2000 Nr 98, poz. 1071 ze zm.).

4. Zgodnie z rozdz. VII § 21 ust.1 pkt 2 instrukcji kancelaryjnej stanowiącej załącznik do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 1998r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz. U. 1998 Nr 160, poz. 1074 z późn. zm..) *"W urzędzie starosty prowadzone są następujące centralnej rejestry kancelaryjne (...): rejestr skarg i wniosków".*

Zgodnie z rozdz. VII § 20 ust.1 pkt 2 ww. instrukcji kancelaryjnej *„Każdy rejestr kancelaryjny otrzymuje własny symbol (znak)."*

W Starostwie prowadzony jest centralny Rejestr skarg i wniosków opatrzony pieczęcią Starostwa. Rejestr jest oznaczony symbolem klasyfikacyjnym OR-0550 wynikającym z załącznika do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 7 grudnia 1999r. zmieniającego rozporządzenie

w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz. U. Nr 102, poz. 1187). W Rejestrze skarg i wniosków odnotowuje się: datę wpływu, imię i nazwisko skarżącego lub wnioskującego, nazwa instytucji przekazującej skargę lub wniosek, przedmiot skargi lub wniosku, data przekazania do załatwienia, zlecenie /wydział wiodący, inne wydziały, potwierdzenie odbioru, data odpowiedzi na skargę lub wniosek, nadawcę, treść, sposób załatwienia oraz uwagi.

Rejestr prowadzony jest czytelnie.

W okresie objętym kontrolą odnotowano następującą liczbę wpisów do centralnego Rejestru skarg i wniosków: w roku 2007 – 8 wpisów, w roku 2008 – brak, w roku 2009 do dnia rozpoczęcia kontroli – brak wpisów.

5. Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków odnotowanych w centralnym Rejestrze skarg i wniosków:
- Skarga Pana Damiana Herman (zam. w Czerwionce) z dnia 25 czerwca 2007r. na organizację pracy Wydziału Komunikacji tj. długi okres wyczekiwania w kolejce w celu rejestracji pojazdu (wpływ do Starostwa – 28 czerwca 2007r.). Pismem nr OR 0551/5/07 z dnia 18 lipca 2007r Starosta Rybnicki Pan Damian Mrowiec udzielił odpowiedzi skarżącemu zapewniając o dopełnieniu starań zmierzających przyśpieszenie załatwienia ww. spraw. Wysłano - 19 lipca 2007r.(ustalono na podstawie dziennika wysyłki).

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Tryb rozpatrzenia i załatwienia skargi prawidłowy. Zachowano terminowość załatwienia skargi. Brak parafy referenta na kopii pisma OR 0551/5/07 oraz brak stwierdzenia parafką wysyłki pisma wraz z datą jego wysyłki.

Skarga Pani Adriany Krakowczyk (zam. w Raszczykach) z dnia 2 kwietnia 2007r. na długi okres rozpatrywania roszczenia o zwrot 70.00 zł z tytułu bezprawnej (zdaniem skarżącej) dokonanej wymiany dokumentu prawo jazdy (wpływ do Starostwa – 4 kwietnia 2007r.). Pismem nr RK. 5520/153/2007r. z dnia 12 kwietnia 2007r. Starosta Rybnicki Pan Damian Mrowiec udzielił odpowiedzi skarżącej wyjaśniając obowiązujące przepisy rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie obowiązkowej wymiany dowodu praw jazdy. Wysłano - 13.04.2007r. (ustalono na podstawie dziennika wysyłki).

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Tryb rozpatrzenia i załatwienia skargi prawidłowy. Zachowano terminowość załatwienia skargi. Brak parafy referenta na kopii pisma RK 5520/153/07 oraz brak stwierdzenia parafką wysyłki pisma wraz z datą jego wysyłki. Ww. pismo nie zawiera symbolu liczbowego hasła klasyfikacyjnego – rozpatrywanie skarg i wniosków - według jednolitego rzeczowego wykazu akt dla

organów powiatu.

- Skarga Pani Ewy Skupień (zam. w Jankowicach) z dnia 2 stycznia 2007r. na Kierownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Rybniku w „ kwestii odmowy zawarcia ze skarżącą umowy pełnienia funkcji zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem rodziny zastępczej „ (wpływ do Starostwa – 6 marca 2007r.). Pani Ewa Skupień odwołała pisemnie w dniu 22 marca 2007r. złożoną skargę.

Bez uwag

- Skarga Pana Wiesława Kity zam. w Czerwionce - Leszczyny z dnia 6.02.2007r. na działania Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego w Rybniku (brak zaakceptowania przez Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego protokołu kontroli zakończenia budowy obiektu budowlanego w Czerwionce – Leszczynach sporządzonego przez skarżącego). Wpływ do Starostwa – 8 luty 2007r. W aktach sprawy znajduje się uchwała Nr V/33/07 Rady Powiatu w Rybniku z dnia 22 lutego 2007r. w sprawie powołania komisji doraźnej Rady Powiatu mającej rozpatrzyć skargę mieszkańca powiatu na działalność Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego. Według uchwały Komisja była zobowiązana do przedstawienia Radzie sprawozdanie ze swojej działalności, z propozycją załatwienia skargi w terminie 2 miesięcy od podjęcia uchwały. Ponadto w aktach sprawy znajduje się protokół z posiedzenia komisji doraźnej z dnia 12.04.2007r. powołanej w sprawie rozpatrzenia skargi z którego wynika, że wysłuchano stron Pana Andrzeja Tymoszka - Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego oraz skarżącego Pana Wiesława Kity. W aktach sprawy znajduje się uchwała nr VII/53/07 Rady Powiatu w Rybniku z dnia 12 kwietnia 2007r. w sprawie rozpatrzenia skargi złożonej przez mieszkańca powiatu na działalność Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego akceptująca opinię komisji doraźnej. Odpowiedzi na skargę udzielił pismem nr BR 0718/55/07 Przewodniczący Rady Powiatu Pan Franciszek Mazur wraz załączonym protokołem posiedzenia komisji doraźnej uznającej skargę za bezzasadną. Wysłano - 26.04.2007r. (ustalono na podstawie dziennika wysyłki).

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Skarżący nie był powiadomiony o późniejszym terminie załatwienia skargi zgodnie z art.237 § 4 Kpa (według ustnych wyjaśnień Pani Marty Jurkiewicz podinspektora Wydziału Organizacyjnego, skarżący został telefonicznie powiadomiony o terminach posiedzenia komisji doraźnej i sesjach Rady Powiatu. Pismo nr BR 0718/55/07 nie zawiera symbolu liczbowego hasła klasyfikacyjnego – rozpatrywanie skarg i wniosków - według jednolitego rzeczowego wykazu akt dla organów powiatu, brak parafy referenta na kopii pisma OR 0718/55/07 oraz brak stwierdzenia parafką wysyłki pisma wraz z datą jego wysyłki.

- Skarga Pana Krzysztofa Hanika zam. w w Książenicach na działalność Starosty Rybnickiego przekazana na podstawie art. 229 pkt 4 Kpa. przez Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Katowicach. W aktach sprawy znajduje się uchwała Nr X/80/07 Rady Powiatu w Rybniku z dnia 9

sierpnia 2007r. w sprawie powołania doraźnej komisji Rady Powiatu mającej rozpatrzyć skargę mieszkańca powiatu na działalność Starosty Rybnickiego w zakresie przekroczenia swoich uprawnień i kierowania na badanie lekarskie w sprawie wydawania uprawnień do kierowania pojazdu. Stosownie do uchwały komisja przedstawi Radzie sprawozdanie ze swojej działalności, z propozycją załatwienia skargi w terminie 2 miesięcy od podjęcia niniejszej uchwały. Ponadto w aktach sprawy znajduje się protokół z posiedzenia komisji z dnia 13 września 2007r. powołanej w sprawie rozpatrzenia skargi na działalność Starosty Rybnickiego. W aktach sprawy znajduje się Uchwała nr XI/91/07 z dnia 27 września 2007r. akceptująca opinię komisji doraźnej wyrażoną w sprawozdaniu tejże Komisji. Odpowiedzi na skargę udzielił pismem nr OR 0551/7/07 z dnia 22.10.2007r. Przewodniczący Rady Powiatu Pan Franciszek Mazur wraz załączoną kopią protokołu z posiedzenia komisji doraźnej uznająca skargę za bezzasadną. Wysłano – 29.10.2007r.za potwierdzeniem odbioru.

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Postępowanie wyjaśniające w sprawie skargi przeprowadzone przez Komisję Rewizyjną zostało przekazane do Rady Powiatu jako organu właściwego. Skarżący nie był powiadomiony o terminie późniejszego załatwienia skargi zgodnie z art.237 § 4 Kpa., brak parafy referenta na kopii pisma OR 0551/7/07 oraz brak stwierdzenia parafką wysyłki pisma wraz z datą jego wysyłki.

- Skarga Pani Urszuli Hildebrandt zam. w Czerwionce na czynności urzędnika w Urzędzie Gminy i Miasta Czerwionka – Leszczyny (dotyczy wymeldowania małżonka).Wpływ do Starostwa – 17.09.2007r. Pismem nr OR-0714/12/07 z dnia 19.09.2007r. skargę przekazano Burmistrzowi Gminy i Miasta Czerwionka - Leszczyny na podstawie art.232 § 2 Kpa. Wysłano –19.09.2007r.za potwierdzeniem odbioru.

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Zachowano terminowość przekazania skargi. Brak parafy referenta na kopii pisma nr OR -0714/12/07.

- Skarga Państwa Tomasza i Justyny Wrona zam. w Książnicach na czynności pracownika Referatu Architektury (dotyczy omyłkowego włożenia projektu architektonicznego wraz z decyzją na półkę z dokumentacjami wydanymi).Wpływ do Starostwa – 30.10.2007r.Pismem nr Or-0551/10/07 z dnia 5.11.2007r. Starosta Rybnicki Pan Damian Mrowiec udzielił odpowiedzi skarżącym informując ,że czynności urzędnika nie były celowe, a za swoją pomyłkę otrzymał upomnienie. Wysłano 6.11 2007r.

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Tryb rozpatrzenia i załatwienia skargi prawidłowy. Zachowano terminowość załatwienia skargi.

- Skarga Pana Adama Maśnica zam. w Jankowicach na czynności Wydziału Komunikacji (dotyczy

cofnięcia uprawnień do kierowania pojazdami). Wpływ do Starostwa – 25.07.2007r. Odpowiedzi skarżącemu udzielił pismem nr OR 0551/6/07 z dnia 27 lipca 2007r. Starosta Rybnicki pan Damian Mrowiec wyjaśniając obowiązujące przepisy wskazał konieczność działań nakierowanych na odzyskanie od skarżącego dokumentu prawa jazdy z jednoczesną informacją o pouczeniu pracownika Wydziału Komunikacji o konieczności zindywidualizowanego podejścia do każdego przypadku i obowiązku udzielenia stronie wyczerpującej informacji. Wysłano 31.07.07. za potwierdzeniem odbioru.

Ustalenia: Kwalifikacja skargi prawidłowa. Tryb rozpatrzenia i załatwienia skargi prawidłowy. Zachowano terminowość załatwienia skargi. Brak parafy referenta na kopii pisma nr OR 0551/6/07 oraz brak stwierdzenia parafką wysyłki pisma wraz z datą jego wysyłki.

6. Zgodnie z § 6 pkt 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 Nr 5, poz. 46) *„W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.”*

Zgodnie z § 6 pkt 2 ww. Rozporządzenia *„W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.”*

W Starostwie Powiatowym w Rybniku stosuje się protokół przyjęcia skargi lub wniosku wniesionej ustnie. (załącznik protokołu przyjęcia skarg i wniosków w Starostwie stanowi załącznik nr 3).

7. W Starostwie Powiatowym w Rybniku nie odnotowano skarg lub wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne (ustalono na podstawie ustnych wyjaśnień Sekretarz Powiatu Pani Janiny Grossek).
8. W Starostwie Powiatowym nie odnotowano skarg lub wniosków wniesionych przez posłów, senatorów lub radnych (ustalono na podstawie ustnych wyjaśnień Sekretarza Powiatu Pani Janiny Grossek).
9. Celem zbadania prawidłowości kwalifikacji korespondencji wpływającej do Starostwa skontrolowano wpisy w dziennikach korespondencyjnych w wybranych przedziałach czasowych i wytypowano akta spraw:
- w 2007r. - wpisy w poz. 1421-4271, poz. 4621-5001, poz. 5021-5202, poz. 5518-5766,
 - w 2008r. - wpisy w poz. 5626-5909, poz. 6320 -6709, poz. 7164-9070.
 - W 2009r. - wpisy w poz. 12-35.

Ustalenia: W wyniku przeglądu ww. pozycji nie stwierdzono pism spełniających

znamiona skargi lub wniosku, które nie były zarejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

Na tym kontrolę zakończono.

Integralną część protokołu stanowią załączniki:

Nr1 - zakres czynności Pani Marty Jurkiewicz – podinspektora Wydziału Organizacyjnego

Nr 2 - wyjaśnienia Sekretarza Powiatu Pani Janiny Grossek z dnia 23 marca 2009r..

Nr 3 - Protokół przyjęcia skargi lub wniosku

Kontrolę odnotowano w książce kontroli w pozycji 1/09.

Niniejszy protokół kontroli sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach. Egzemplarz nr 1 wręczono Kierownikowi jednostki kontrolowanej. Kierownika jednostki kontrolowanej poinformowano o przysługującym mu prawie zgłoszenia zastrzeżeń co do treści zawartych w protokole przed jego podpisaniem oraz o prawie odmowy podpisania protokołu. Ponadto Kierownika jednostki kontrolowanej poinformowano o prawie wniesienia wyjaśnień, co do treści zawartych w niniejszym protokole do Wojewody Śląskiego, za pośrednictwem Dyrektora Biura Audytu i Kontroli Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach (ul. Jagiellońska 25), w terminie 7 dni od daty otrzymania protokołu.

Na tym protokół zakończono.

Rybnik, dnia 27.03.2009.....

z up. STAROSTY


Janina Grossek
Sekretarz Powiatu

.....
(Kierownik jednostki kontrolowanej)


.....

(Kontrolujący)