



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego

KNO – 4104-08-03/2012
P/12/192

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa
T +48 22 444 56 61, F +48 22 444 56 82
kno@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

Numer i tytuł kontroli	P/12/192 – Przestrzeganie warunków świadczenia usług turystycznych
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego
Kontroler (kontrolerzy)	Teresa Wójcik, główny specjalista k.p., upoważnienie do kontroli nr 83209 z dnia 29 sierpnia 2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	<i>Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego [31-156 Kraków, ul.: Basztowa 22], zwany dalej Urzędem lub UMWM</i>
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marszałek Województwa Małopolskiego Marek Sowa (dowód: akta kontroli str. 5)

I. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie kontrolowaną działalność Marszałka w zakresie przestrzegania warunków świadczenia usług turystycznych w latach 2010 - 2012 (do końca września br.).

Formułując pozytywną ocenę, NIK uwzględniła w szczególności:

Uzasadnienie oceny ogólnej

- 1) prawidłowo prowadzony przez Marszałka Województwa Małopolskiego, w okresie kontrolowanym, elektroniczny rejestr organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, w myśl art. 7 ust. 1 i ust. 8 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.), zwaną dalej „ustawą o usługach turystycznych”. Zawartość danych rejestru, która była zgodna z katalogiem danych określonym w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Bieżące aktualizowanie rejestru, w oparciu o zbiór dodatkowych dokumentów (w teczkach przedsiębiorców) stanowiących podstawę jego zawartości;
- 2) wypełnianie przez Marszałka Województwa Małopolskiego obowiązku dotyczącego przesyłania do Ministra Sportu i Turystyki kopii zaświadczeń o wpisie organizatorów turystyki lub pośredników turystycznych oraz kopii dokumentów, tj.: kopii umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, lub umowę ubezpieczenia na rzecz klienta, lub kopii oświadczenia o prowadzeniu rachunku powierniczego, zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1-8 ustawy o usługach turystycznych;
- 3) wypełnianie ustawowego obowiązku przez Marszałka, tj. wydawanie w każdym przypadku decyzji o zakazie wykonywania przez przedsiębiorców działalności objętej wpisem oraz o wykreśleniu ich z rejestru, dotyczącego przedsiębiorców nie wywiązujących się z obowiązku składania Marszałkowi oryginałów dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia, w myśl art. 71 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.), zwanej dalej „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” oraz art. 9 ust. 3 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych;

- 4) ochronę klientów, w przypadkach ogłoszenia niewypłacalności przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, poprzez uruchamianie środków finansowych od ubezpieczyciela w ramach gwarancji finansowych określonych w art. 5 ust.1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych;
- 5) podejmowanie działań na rzecz oceny funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych i jej aktów wykonawczych, w szczególności przepisów dotyczących zabezpieczeń finansowych organizatorów turystyki i pośredników turystycznych zarówno w związku z pismem MSiT jak i w wyniku przeprowadzonych kontroli (w tym w związku ze stwierdzeniem korzystania przez przedsiębiorców z pośrednictwa portali internetowych);
- 6) wykonywanie kontroli działalności gospodarczej przedsiębiorstw turystycznych w myśl art. 77 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, w tym także agentów turystycznych;
- 7) realizację zalecenia pokontrolnego wniesionego po kontroli NIK przeprowadzonej w 2009 r. dotyczącej realizacji przez Marszałka Województwa Małopolskiego zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych w latach 2006-2009 (I półrocze).

*Stwierdzone
nieprawidłowości*

Stwierdzona nieprawidłowość – polegająca na przeprowadzaniu do września 2010 r. kontroli na podstawie upoważnień niespełniających wymogów określonych w art.79a ust. 6 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej – nie miała istotnego wpływu na ocenę ogólną kontrolowanej działalności Marszałka.

II. Opis ustalonego stanu faktycznego

Zgodnie z uchwałami Zarządu Województwa Małopolskiego w sprawie zasad pracy i podziału kompetencji dla Członków Zarządu Województwa Małopolskiego od dnia 7 grudnia 2010 r. do dnia 9 maja 2012 r. członkiem Zarządu właściwym do spraw turystyki był Witold Latusek (uchwała nr 1460/10 z dnia 7 grudnia 2010 r.), a od dnia 10 maja 2012 r. jest Jacek Krupa (uchwała nr 501/12 z dnia 10 maja 2012 r.).

Zgodnie z regulaminem organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (załącznik do uchwały Zarządu nr 152/10 z dnia 16 grudnia 2010 r.) prowadzenie spraw związanych z rejestrem przedsiębiorców prowadzących usługi turystyczne należy do zadań Departamentu Turystyki, Sportu i Promocji (DTSiP). W Zespole ds. Usług Turystycznych tego Departamentu utworzono cztery stanowiska ds. organizatorów i pośredników turystycznych.

(dowód: akta kontroli str. 7-43)

Zagadnienia ujęte w tematyce kontroli nie były objęte audytem wewnętrznym ani kontrolą wewnętrzną. Zagadnienia związane z realizacją postanowień ustawy o usługach turystycznych są ujmowane w analizie ryzyka stanowiącej podstawę do sporządzania planu audytu wewnętrznego na poszczególne lata.

(dowód: akta kontroli str. 44-47)

1. Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przez Marszałka Województwa Małopolskiego

1.1. Zakres danych objętych rejestrem Marszałka, w tym liczba organizatorów i pośredników turystycznych w województwie oraz rodzaje zabezpieczeń finansowych klientów.

W badanym okresie Rejestr Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego (zwany dalej: *rejestrem lub rejestrem MWM*) był prowadzony w wersji papierowej oraz elektronicznej za pomocą programu Microsoft Office Word. Wykaz przedsiębiorców wpisanych do ww. rejestru został również zamieszczony na stronach internetowych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (<http://www.malopolska.pl/Turysta/Documents/WYKAZ%20TIPT%20-%20BIP.pdf>) oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej UMWM. Dane w rejestrze były na bieżąco aktualizowane. Zgodnie z art. 7 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych rejestr był jawny. Pracownicy Urzędu udostępniali osobom zainteresowanym informacje na temat organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

(dowód: akta kontroli str. 67-68, 109-121)

Do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Małopolskiego w dniu 30 września 2012 r. było wpisanych 431 przedsiębiorców. W latach 2010 – 2011 do ww. rejestru zostało wpisanych odpowiednio 386 i 407 przedsiębiorców.

L.p.	Wyszczególnienie	Liczba przedsiębiorców będących jednocześnie organizatorami turystyki i pośrednikami turystycznymi na koniec okresu z kol. 2	Liczba przedsiębiorców będących tylko organizatorami turystyki na koniec okresu z kol. 2	Liczba przedsiębiorców będących tylko pośrednikami turystycznymi na koniec okresu z kol. 2	Razem
1	2	3	4	5	6
1	2010 r.	339	42	5	386
2	2011 r.	363	39	5	407
3	2012 r.(30.09)	387	41	3	431

Wśród zarejestrowanych 431 przedsiębiorców (według stanu na dzień 30 września 2012 r.) było 318 osób fizycznych (74%), 75 spółek z ograniczoną odpowiedzialnością (17%), 17 spółek jawnych (4%), sześć stowarzyszeń (1,4 %), cztery spółki akcyjne (1%), trzy spółki z ograniczoną odpowiedzialnością komandytowo-akcyjne (0,7%), dwie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością komandytowe (0,5%), dwie spółdzielnie (0,5%), dwie kościelne osoby prawne (0,5 %), jedna spółka komandytowa (0,2 %) oraz jedna szkoła (co stanowiło 0,2 %).

Przedsiębiorcy ci w większości posiadali zabezpieczenia finansowe na rzecz klientów w postaci umów: gwarancji ubezpieczeniowych (91%), gwarancji bankowych (4%) oraz ubezpieczenia na rzecz klienta (1%). Czterech organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (1%) złożyło oświadczenie o przyjmowaniu wpłat klientów na rachunek powierniczy (zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. c ustawy o usługach turystycznych). Ośmiu przedsiębiorców (2%) ujętych w rejestrze zawiesiło wykonywanie działalności gospodarczej organizatora turystyki/pośrednika turystycznego (zgodnie z art. 7a ustawy o usługach turystycznych). Wobec pozostałych przedsiębiorców (1%) Marszałek wszczął z urzędu postępowanie administracyjne w sprawie wykreślenia z rejestru oraz wydał decyzję o zakazie wykonywania działalności gospodarczej organizatora turystyki i pośrednika turystycznego przez okres 3 lat.

W latach 2010-2012 (III kw.) Marszałek wydał 171 decyzji o wpisie do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (odpowiednio 55, 60 i 56) oraz 99 decyzji o wykreśleniu przedsiębiorców z rejestru na ich wniosek (odpowiednio 36, 34, 29), a także 12 decyzji o wykreśleniu oraz o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru przez okres 3 lat (odpowiednio 4, 5, 3). Ponadto w latach 2010-2012 zostały wydane dwie decyzje o stwierdzeniu wykonywania działalności organizatora turystyki bez wpisu do rejestru oraz o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru przez okres 3 lat.

(dowód: akta kontroli str. 49, 52-55, 66, 156)

*Ustalone
nieprawidłowości*

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

1.2. Prawidłowość wpisu przedsiębiorców do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego.

*Opis stanu
faktycznego*

Badaniem w zakresie prawidłowości dokonywania przez Marszałka wpisu przedsiębiorców do rejestru objęto 36 (tj. 21%) ze 167 nowych wpisów wprowadzonych do ww. rejestru w latach 2010-2012 (do 13 września 2012 r.). W 31 przypadkach (86%) okres pomiędzy datą wpływu wniosku a datą wpisu do Rejestru nie był dłuższy niż 7 dni. W czterech przypadkach, w związku z niekompletnością dokumentów, Urząd wezwał przedsiębiorcę do uzupełnienia dokumentacji i rejestracja nastąpiła w terminie nie dłuższym niż 7 dni od wpływu dokumentów uzupełniających. W jednym przypadku wniosek wpłynął 17 listopada 2011 r., a wpisu do rejestru, zgodnie z wnioskiem przedsiębiorcy, dokonano 1 grudnia 2011 r., tj. z dniem obowiązywania umowy gwarancji ubezpieczeniowej z dnia 27 października 2011 r., a obowiązującej od 1 grudnia 2011 r. do 30 listopada 2012 r.

Wpisy do rejestru, dokonane na podstawie ww. 36 wniosków, nastąpiły zgodnie z art. 7 ust. 3-8 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 67 ust. 1 i 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

(dowód: akta kontroli str. 92-108)

Ponadto badaniem objęto wpisy do rejestru dwóch przedsiębiorców, którzy ogłosili niewypłacalność w badanym okresie (Biuro Podróży ATENA oraz EXCALIBUR). Nie stwierdzono uchybień w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 168)

Rejestr Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego zawierał wszystkie dane wymagane przepisami ustawy o usługach turystycznych. Kopie dokumentów wskazane w art. 8 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych Marszałek przesyłał Ministrowi Sportu i Turystyki na bieżąco (średnio 1-2 razy w tygodniu).

(dowód: akta kontroli str. 109-140)

*Uwagi dotyczące
badanej działalności*

Badanie porównawcze zapisów w rejestrze Marszałka (łącznie 430) z zapisami w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych (CEOTIPT) prowadzonej przez Ministra Sportu i Turystyki (Minister) wykazało rozbieżności dotyczące m.in. danych 14 przedsiębiorców (3,2%), w tym 10 pomyłek dotyczyło numeru identyfikacji podatkowej (NIP). Do czasu zakończenia kontroli dane te zostały poprawione. Przyczyną pozostałych rozbieżności było nieodnotowanie w CEOTIPT zmian (pomimo przesłania przez Marszałka kopii

odpowiednich dokumentów), brak ostateczności 10 decyzji o wykreśleniu z rejestru na wniosek przedsiębiorcy lub o wykreśleniu z rejestru oraz o zakazie wykonywania działalności gospodarczej objętej wpisem do rejestru.

(dowód: akta kontroli str. 347-353)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

1.3. Zmiany w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w wyniku decyzji Marszałka o wykreśleniu przedsiębiorcy.

Opis stanu
faktycznego

W latach 2010-2012 (III kw.) Marszałek Województwa Małopolskiego wydał 111 decyzji o wykreśleniu przedsiębiorcy z rejestru (w tym 99 – na wniosek przedsiębiorcy oraz 12 – w związku z brakiem ważnej umowy gwarancji lub umowy ubezpieczenia) oraz trzy decyzje o stwierdzeniu wykonywania działalności organizatora turystyki bez wpisu do rejestru i o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru przez okres trzech lat.

Kopie zawiadomień o wszczęciu postępowań w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru, decyzje o umorzeniu postępowania, jak i decyzje o wykreśleniu były przysyłane przez Marszałka do MSiT.

(dowód: akta kontroli str. 53-55, 68-69, 156-157, 122-140)

W badanym okresie Marszałek, pomimo braku dyspozycji prawnej w zakresie przypominania przedsiębiorcom o obowiązku zachowania ciągłości umowy gwarancji lub umowy ubezpieczenia, przysyłał do przedsiębiorców (około dwóch miesięcy przed upływem terminu ww. zabezpieczeń) pisma wzywające do przedłożenia kolejnej umowy zabezpieczenia finansowego. W przypadku nieprzedłożenia ww. dokumentu następnego dnia roboczego po dniu wygaśnięcia umowy Marszałek wszczynał z urzędu postępowanie administracyjne w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru, a następnie – jeżeli przedsiębiorca nie przedłożył odpisu kolejnej umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo umowy ubezpieczenia na rzecz klientów – wydawał decyzję o wykreśleniu przedsiębiorcy z rejestru oraz o zakazie wykonywania działalności gospodarczej objętej wpisem do rejestru przez okres trzech lat. W 2010 r. Marszałek wydał cztery takie decyzje, w 2011 r. – pięć, a w 2012 r. (do 7 września) – trzy. Marszałek wydał również 123 decyzje o umorzeniu ww. postępowania w związku z przedłożeniem przez przedsiębiorcę kolejnej umowy potwierdzającej posiadanie zabezpieczenia finansowego, w tym 67 w 2010 r., 40 – w 2011 r. oraz 16 w 2012 r. (do 7 września).

W czterech spośród 12 postępowań (33%) w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru okres od wszczęcia postępowania do wydania decyzji wyniósł od 27 do 43 dni. Było to spowodowane nieodebraniem zawiadomień przez adresatów. W pozostałych przypadkach termin ten wynosił od 20 do 28 dni. Analiza wybranych losowo postępowań związanych z nieprzekazaniem przez przedsiębiorców umów potwierdzających zabezpieczenie finansowe wykazała, że zawiadomienia o wszczęciu postępowania jak i decyzje umarzające postępowania zostały sporządzone terminowo. Przesłane Marszałkowi odpisy kolejnych umów gwarancji bankowych, ubezpieczeniowych oraz umów ubezpieczenia na rzecz klientów zachowywały ciągłość zabezpieczenia, a kopie zawiadomień o wszczęciu postępowania zostały przesłane do MSiT.

(dowód: akta kontroli str. 68-70, 151-154, 196-197)

Badanie w zakresie terminowości rozpatrywania przez Marszałka wniosków (tj. łącznie 98 według stanu na 18 września 2012 r.) składanych przez przedsiębiorców w sprawie wykreślenia w rejestrze wykazało, iż w sześciu przypadkach decyzja została wydana zgodnie z datą wnioskowaną przez przedsiębiorcę, a w pozostałych przypadkach okres od daty złożenia wniosku lub jego uzupełnienia do daty wydania decyzji był nie dłuższy niż 23 dni (w 84 przypadkach był nie dłuższy niż 7 dni).

(dowód: akta kontroli str. 141-150)

Monitoring ciągłości zabezpieczeń finansowych był prowadzony również w przypadku Biura Podróży ATENA, które w 2012 r. ogłosiło niewypłacalność. W latach 2010-2012, w związku z niewywiązaniem się tego przedsiębiorcy z obowiązku przedłożenia Marszałkowi kolejnych umów gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo umowy ubezpieczenia na rzecz klientów, był on trzykrotnie wzywany do przedłożenia kolejnego zabezpieczenia finansowego, a Urząd wszczynał z urzędu postępowania administracyjne w sprawie zakazu wykonywania działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych i pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych. W związku z przedłożeniem, w toku prowadzonych z urzędu postępowań administracyjnych, kolejnych umów gwarancji ubezpieczeniowej zachowujących ciągłość zabezpieczenia finansowego postępowania administracyjne były umarzane.

(dowód: akta kontroli str. 76-77)

Zgodnie z art. 8 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych Urząd przysyłał do MSiT kopie zawiadomień o wszczęciu postępowania w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru w formie elektronicznej niezwłocznie po otrzymaniu zwrotnego potwierdzenia odbioru zawiadomienia przez przedsiębiorcę

(dowód: akta kontroli str. 122-140, 151)

*Ustalone
nieprawidłowości*

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

1.4. Skargi na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

*Opis stanu
faktycznego*

W latach 2010 – 2012 (III kw.) do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego wpłynęło łącznie 101 skarg (odpowiednio 32, 20 i 49) na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, w tym 94 pisma dotyczyły reklamacji złożonych przez klientów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umów o świadczenie usług turystycznych, natomiast siedem pism dotyczyło niewywiązania się przez przedsiębiorcę ze zobowiązań umownych wobec kontrahentów.

Przedmiotem skarg były w szczególności: niezgodna z ofertą organizacja imprezy turystycznej (trasa wycieczki, standard pokoi, opieka rezydenta, harmonogram poszczególnych punktów pobytu, zakres świadczeń), brak zwrotu środków za odwołaną imprezę (dwa przypadki, w trakcie postępowania dokonano zwrotu) oraz niewłaściwa organizacja opieki nad młodzieżą szkolną.

W celu rozparzenia napływających skarg Marszałek podejmował działania wyjaśniające z udziałem przedsiębiorcy. Ponadto niezależnie od sposobu rozstrzygnięcia złożonej przez klienta reklamacji, przedsiębiorca był pisemnie informowany o odpowiedzialności za

niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych (zgodnie z art. 11a ustawy o usługach turystycznych) oraz pouczony o obowiązujących przepisach prawa. Po uzyskaniu informacji od przedsiębiorcy Marszałek powiadamiał skarżącego o zasadności złożonej skargi. W przypadku nieuznania przez organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego zasadności skargi złożonej przez klienta, Marszałek informował skarżącego o możliwości skierowania sprawy do rozpatrzenia przez właściwy sąd lub do rzecznika ochrony praw konsumentów.

W badanym okresie, 15 spośród 94 złożonych skarg (16%) zostało rozstrzygniętych pozytywnie dla konsumentów usług turystycznych (klienci otrzymali zwrot wniesionych wpłat lub rekompensatę finansową). Ponadto w wyniku działań Urzędu pięciu przedsiębiorców zmodyfikowało wzory umów o świadczenie usług turystycznych przedstawiane do podpisu klientom.

W latach 2010-2012 (III kw.), w związku z otrzymanymi skargami na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, Marszałek przeprowadził cztery kontrole doraźne. W przypadku ośmiu skarg na przedsiębiorców nieposiadających swojej siedziby na terenie Województwa Małopolskiego Marszałek skierował odpowiednie pisma do właściwych marszałków województw.

(dowód: akta kontroli str. 56)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Marszałka w badanym obszarze.

Ustalone
nieprawidłowości

Ocena częściowa

2. Dokonywanie analiz wysokości gwarancji bankowych i gwarancji ubezpieczeniowych oraz z tytułu ubezpieczenia na rzecz klientów, celem zapewnienia ochrony ich praw.

2.1. Organizatorzy turystyki i pośrednicy turystyczni w województwie małopolskim, którzy ogłosili niewypłacalność w latach 2010-2012 (do 30 września).

W latach 2010-2012 na terenie województwa małopolskiego wystąpiły dwa przypadki niewypłacalności przedsiębiorców.

2.1.1. Niewypłacalność Biura Podróży Atena

Biuro Podróży ATENA (BP Atena) z siedzibą w Oświęcimiu zostało wpisane do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych 24 kwietnia 2008 r. (zaświadczenie Nr Z/22/2008). W dniu 27 lipca 2012r. do Urzędu wpłynęło oświadczenie tego przedsiębiorcy, iż z powodu niewypłacalności nie jest w stanie wywiązać się z umów o świadczenie usług turystycznych zawartych z klientami, w tym pokryć kosztów powrotu z Włoch do Polski 21 uczestników imprezy turystycznej (mieli oni zapewniony pobyt w obiekcie hotelarskim do końca trwania imprezy turystycznej). W wyniku działań Urzędu klienci Biura Podróży ATENA w dniu 30 lipca br., po zakończeniu imprezy turystycznej, powrócili autokarem do Polski (program wycieczki zakładał powrót samolotem).

(dowód: akta kontroli str. 76-82)

Opis stanu
faktycznego

2.1.2. Niewypłacalność Biura Podróży EXCALIBUR

Biuro Podróży EXCALIBUR TOURS K. S. z siedzibą w Krakowie zostało zarejestrowane w dniu 9 grudnia 2004 r. (zaświadczenie Nr D/38/99/281/2004). W dniu 20 maja 2012 r. do Marszałka wpłynęło oświadczenie przedsiębiorcy, iż z powodu niewypłacalności nie jest w stanie wywiązać się z umów o świadczenie usług turystycznych zawartych z klientami, w tym pokryć kosztów powrotu z Francji do Polski 39 uczestników imprezy turystycznej. W wyniku działań podjętych przez Urząd uregulowano należności wobec przedsiębiorcy przewożącego turystów i zapewniono powrót do kraju klientom firmy EXCALIBUR, którzy powrócili do kraju w dniu 21 maja 2012 r. zgodnie z harmonogramem wycieczki.

(dowód: akta kontroli str. 84)

*Ustalone
nieprawidłowości*

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

2.2. Zabezpieczenia finansowe klientów niewypłacalnych biur, w tym wysokość środków finansowych wydatkowanych z budżetu samorządu województwa.

2.2.1. Zabezpieczenia klientów Biura Podróży ATENA

*Opis stanu
faktycznego*

Biuro Podróży Atena posiadało zabezpieczenie finansowe w łącznej wysokości 68.751,60 zł w formie umów gwarancji ubezpieczeniowych zawartych z Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych TUZ (umowa nr 1505/WA/55/2011 obejmująca ochroną umowy zawarte z klientami od 10 kwietnia 2011 r. do 9 kwietnia 2012 r. oraz umowa nr 1505/WA/55/2012 obejmująca ochroną umowy zawarte w okresie od 10 kwietnia 2012 r. do 9 kwietnia 2013 r.). W dniu 30 lipca br. do gwaranta została wysłana dyspozycja wypłaty środków finansowych z ww. gwarancji ubezpieczeniowych w wysokości 12.050 zł brutto na pokrycie kosztów powrotu 21 osób z Włoch do Polski. Wypłata ww. kwoty została dokonana bezpośrednio na konto firmy transportowej ze środków finansowych umowy gwarancji ubezpieczeniowej.

(dowód: akta kontroli str. 76-82)

2.2.2. Zabezpieczenia klientów Biura Podróży EXCALIBUR

*Opis stanu
faktycznego*

W związku ze zgłoszeniem niewypłacalności przez Biuro Podróży EXCALIBUR Marszałek, w tym samym dniu, tj. 20 maja 2012 r., przeprowadził kontrolę u tego przedsiębiorcy. Pracownikom Urzędu przedłożono listy uczestników imprez turystycznych, dokumenty pozwalające ustalić wysokość kwot wpłaconych przez klientów za imprezy turystyczne oraz kopie umów o świadczenie usług turystycznych, a także oświadczenie o niewypłacalności. Biuro Podróży EXCALIBUR posiadało zabezpieczenie finansowe na rzecz klientów w formie umowy gwarancji ubezpieczeniowej obejmującej ochroną umowy o świadczenie usług turystycznych zawarte z klientami w okresie od 18 września 2011 r. do 17 września 2012 r. W związku z oświadczeniem o niewypłacalności Marszałek wysłał do gwaranta dyspozycję wypłaty środków finansowych z gwarancji ubezpieczeniowej w wysokości 14.500 zł brutto na pokrycie kosztów powrotu 39 osób z Francji do Polski. Wypłata ww. kwoty została dokonana bezpośrednio na konto firmy transportowej. Pismem z dnia 21 maja 2012 r. gwarant potwierdził rozliczenie środków z umowy gwarancji ubezpieczeniowej nr M 217442 oraz poinformował Urząd, iż suma gwarancyjna w ww. umowie gwarancji została

poniższa o kwotę w wysokości 14.500 zł stanowiącą koszt transportu klientów z Paryża do Polski i w dniu 21 maja 2012 r. wynosi 194.870,97 zł.

(dowód: akta kontroli str. 83-84)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Marszałka w badanym obszarze.

3. Występowanie na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w treści tych umów, w przypadkach niewypłacalności lub upadłości organizatorów turystyki

Opis stanu
faktycznego

W badanym okresie poszkodowani klienci Biura Podróży EXCALIBUR oraz Biura Podróży Atena składali do UMWM wnioski o wypłatę środków finansowych na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za niezrealizowane imprezy turystyczne. Wnioski złożone przez klientów drugiego z wymienionych organizatorów turystyki/pośredników turystycznych Marszałek przekazał gwarantowi w celu weryfikacji oraz ustalenia kwot wypłat należnych poszkodowanym klientom. Pozostałe wnioski – jak poinformowano – zostaną przekazane w późniejszym terminie. Zgodnie z zapisami umów gwarancji ubezpieczeniowych posiadanych przez ww. przedsiębiorców termin na składanie roszczeń wynosi 360 dni od daty wygaśnięcia gwarancji.

(dowód: akta kontroli str. 79, 84)

W związku z uruchomieniem środków finansowych z gwarancji ubezpieczeniowej Biura Podróży EXCALIBUR oraz Biura Podróży Atena, Marszałek wezwał przedsiębiorców do uzupełnienia wysokości sumy gwarancyjnej określonej w umowie gwarancji ubezpieczeniowej w terminie 7 dni. Po skutecznym doręczeniu wezwania i braku działań ze strony ww. organizatorów turystyki/pośredników turystycznych Marszałek wydał decyzje (odpowiednio w dniach: 28 czerwca 2012 r. i 4 października 2012 r.) w sprawie wykreślenia tych przedsiębiorców z rejestru oraz o zakazie wykonywania przez nich działalności gospodarczej objętej wpisem do rejestru przez okres 3 lat.

(dowód: akta kontroli str. 80, 85-91)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Marszałka w badanym obszarze.

4. Wykorzystywanie wyników analiz sprawozdań składanych do urzędów marszałkowskich przez organizatorów turystyki m.in. do określenia ryzyk związanych z działalnością organizatorów turystyki oraz ich płynnością finansową.

4.1. Zakres analiz przeprowadzonych przez Marszałka Województwa Małopolskiego na podstawie dokumentacji składanej przez przedsiębiorców turystycznych oraz wykorzystanie ich wyników.

W badanym okresie Departament Turystyki, Sportu i Promocji Urzędu Marszałkowskiego prowadził monitoring stron internetowych przedsiębiorców oferujących imprezy turystyczne w celu sprawdzenia zgodności informacji o przedsiębiorcach turystycznych z danymi zawartymi w rejestrze Marszałka. Ponadto pracownicy Urzędu zbierali pisma interwencyjno-informacyjne od klientów biur podróży na temat jakości i prawidłowości organizowanych imprez turystycznych. Powyższe analizy były wykorzystywane do tworzenia planu kontroli przedsiębiorców.

(dowód: akta kontroli str. 169-171)

W związku z rozpoczęciem przez Ministra Sportu i Turystyki prac nad przygotowaniem „Analizy funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych, ze szczególnym uwzględnieniem systemu zabezpieczeń konsumenta usług turystycznych” podsekretarz stanu Pani Katarzyna Sobierajska, pismem z dnia 22 sierpnia 2012 r., zwróciła się do marszałków województw z prośbą o przesłanie informacji dotyczącej przypadków uruchamiania środków z zabezpieczeń finansowych w latach 1999 – 2012 (tj. od chwili przekazania przedmiotowych zadań z Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki w 1999 r. najpierw wojewodom, a następnie marszałkom województw od 1 stycznia 2006 r.), wniosków z kontroli organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przeprowadzonych przez urzędy marszałkowskie, a także o wskazanie zidentyfikowanych problemów w zakresie funkcjonowania obowiązujących regulacji, w tym zaproponowanie niezbędnych zmian.

Marszałek Województwa Małopolskiego zwrócił uwagę m.in. na:

- konieczność doprecyzowania art. 5 ust. 4 ustawy o usługach turystycznych (dotyczącego upoważnienia marszałka województwa lub wskazanej przez niego jednostki do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klienta do kraju) poprzez wskazanie, iż podmiotem odpowiedzialnym za proces likwidacji szkody w przypadku niewypłacalności przedsiębiorcy jest gwarant;
- braku obowiązku przedsiębiorców do zawieszenia wykonywania działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego w przypadku zawieszenia działalności gospodarczej (we wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub Krajowym Rejestrze Sądowym);
- braku sankcji prawnych za naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązków określonych w rozdziale 3 ustawy o usługach turystycznych (Ochrona klienta);
- braku sankcji prawnych w związku z pobieraniem przez przedsiębiorcę przedpłat niezgodnie z treścią umowy zabezpieczenia finansowego; oraz
- braku jednolitego określenia zakresu terytorialnego działalności organizatora turystyki i pośrednika turystycznego w ustawie o usługach turystycznych i rozporządzeniach Ministra Finansów.

Marszałek przekazał również MSiT wnioski wynikające z kontroli przeprowadzonych przez Urząd u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Dotyczyły one w szczególności: zobowiązania przedsiębiorców do zmiany stosowanych wzorów umów oraz ofert imprez turystycznych, zmiany zapisów w warunkach uczestnictwa, wydawania klientom pisemnego potwierdzenia posiadania zabezpieczenia finansowego wraz ze

wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z ww. zabezpieczenia oraz przedłożenia zabezpieczenia finansowego w wysokości odpowiadającej wysokości i terminom pobieranych przedpłat.

(dowód: akta kontroli str. 202-212)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Marszałka w badanym obszarze.

Ustalone
nieprawidłowości

Ocena częściowa

5. Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji w sprawach ochrony praw klientów, o których mowa w ustawie o usługach turystycznych oraz zawiadamianie właściwych organów w przypadkach podejrzenia popełnienia przestępstwa oszustwa (z art. 286 Kodeksu karnego).

5.1. Działania Urzędu dotyczące korzystania przez konsumentów usług turystycznych z pośrednictwa portali internetowych w zakupie imprez turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Atena

Opis stanu
faktycznego

W związku z kontrolą Marszałka w Biurze Podróży Atena (maj 2012 r.) oraz oświadczeniem tego przedsiębiorcy o dokonywaniu sprzedaży usług turystycznych za pośrednictwem internetowych portali zakupów grupowych, Urząd zwrócił się do wskazanych przez przedsiębiorcę portali o przekazanie informacji dotyczących dokonanych przez nie zwrotów klientom wpłat za niezrealizowane imprezy turystyczne. W wyniku działań Urzędu portale te dokonały (do 8 września 2012 r.) zwrotu wpłat wniesionych przez 76 klientów Biura Podróży Atena (zwroty środków zostały dokonane w przypadkach, gdy nie zostały one przekazane na konto organizatora turystyki).

W związku ze sprzedażą usług turystycznych za pośrednictwem portali internetowych Marszałek przekazał właściwym urządzeniom marszałkowskim (województwa mazowieckiego, podkarpackiego, kujawsko-pomorskiego i wielkopolskiego) dokumentację dotyczącą współpracy Biura Podróży Atena z ww. portalami do ewentualnego wykorzystania zgodnie z kompetencjami. Marszałek wystąpił również do Ministra Sportu i Turystyki o opinię dotyczącą statusu prawnego internetowych portali zakupów grupowych. W odpowiedzi z dnia 30 sierpnia 2012 r. Minister wskazał, że „sprzedaż imprez turystycznych za pośrednictwem portali grupowych najbardziej odpowiada działalności agenta turystycznego, przy czym w każdej sytuacji należałoby stwierdzić, czy sprzedaż taka odbywała się w oparciu o podpisana umowę agencyjną.”

(dowód: akta kontroli str. 79, 162, 165-166)

5.2. Zawiadomienie do Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie w przypadku Firmy EXCALIBUR

Opis stanu
faktycznego

Zgodnie z § 10 umowy gwarancji ubezpieczeniowej posiadanej przez Biuro Podróży EXCALIBUR przedsiębiorca ten miał prawo do pobierania przedpłat na poczet przyszłych imprez turystycznych w terminie do 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej lub w wysokości do 10% ceny imprezy turystycznej. Z przekładanych do Urzędu dowodów wpłat za niezrealizowane imprezy turystyczne (dołączonych do wniosków poszkodowanych

klientów o wypłatę środków z ww. gwarancji ubezpieczeniowej) mogło wynikać, iż ww. organizator turystyki pobierał zaliczki na poczet przyszłych imprez turystycznych niezgodnie z posiadaną umową gwarancji ubezpieczeniowej. W związku z powyższym, Marszałek pismem z dnia 28 maja 2012 r. zawiadomił Komendę Wojewódzką Policji w Krakowie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez ww. przedsiębiorcę wynikającego z art. 303 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz. U. z 1997 r. Nr 88, poz. 553).

(dowód: akta kontroli str. 84-85, 192-194)

*Ustalone
nieprawidłowości*

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Marszałka w badanym obszarze.

6. Przeprowadzanie kontroli spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych, w tym sprawdzanie, czy w kontrolowanej działalności nie występują nieprawidłowości uzasadniające podejrzenie korupcji.

6.1. Zakres kontroli przeprowadzonych przez Marszałka Województwa u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

*Opis stanu
faktycznego*

W latach 2010 – 2012 (III kw.) Marszałek Województwa Małopolskiego przeprowadził 157 kontroli przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki i pośrednika turystycznego oraz agenta turystycznego (odpowiednio 39, 82, 89).

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych zakresem przedmiotowym kontroli objęto m.in. zgodność ze stanem faktycznym danych zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 7 ust. 4 ww. ustawy, zgodność wykonywanej działalności z uzyskanym wpisem do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, zgodność wykonywanej działalności gospodarczej z zawartymi umowami agencyjnymi oraz przestrzeganie warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą o usługach turystycznych. Kontrolerzy Urzędu Marszałkowskiego – na podstawie danych dotyczących wysokości i terminu dokonywania przedpłat przez klientów – dokonywali również sprawdzenia prawidłowości obliczenia kwoty zabezpieczenia finansowego posiadanego przez przedsiębiorcę. Zalecenia pokontrolne skierowane do przedsiębiorców (w 13 przypadkach na 15 zbadanych) dotyczyły doprowadzenia do zgodności zapisów zawartych w umowach o świadczenie usług turystycznych (i innych dokumentach przedkładanych klientowi) z przepisami ustawy o usługach turystycznych.

(dowód: akta kontroli str. 155, 222-327, 328, 333-334)

W latach 2010-2012 (III kw.) pracownicy Urzędu przeprowadzili trzy kontrole Biura Podróży Atena, w tym jedną planowaną oraz dwie doraźne (w związku pismami reklamacyjnymi klientów).

W wyniku kontroli planowanej (przeprowadzonej 12 marca 2010 r.) stwierdzono nieprawidłowości dotyczące m.in. niezgodności zapisów w umowach zawieranych

z klientami o świadczenie usług turystycznych z przepisami ustawy o usługach turystycznych. Przedsiębiorca poinformował Urząd o realizacji wniosków pokontrolnych.

Kolejna kontrola (przeprowadzona 30 maja 2012 r.) również wykazała nieprawidłowości w zapisach umów o świadczenie usług turystycznych zawieranych z klientami, ofertach imprez turystycznych i warunkach uczestnictwa w nich, a także pobieranie zaliczek (przedpłat) na poczet przyszłych imprez turystycznych niezgodnie z terminem określonym w umowie gwarancji ubezpieczeniowej. Przedsiębiorca został zobowiązany do natychmiastowego zwrotu wniesionych przez klientów wpłat. Pismem z 6 czerwca 2012 r. poinformował Urząd o dokonaniu zwrotu klientom przedpłat pobranych niezgodnie z terminem wskazanym w gwarancji ubezpieczeniowej. Nie odniósł się jednak do realizacji pozostałych wniosków pokontrolnych, mimo wezwania ze strony Urzędu (pismami z 3 i 23 lipca 2012 r.). W dniu 27 lipca 2012 r. przedsiębiorca ten złożył oświadczenie o niewypłacalności.

W związku z napływającymi do Urzędu pismami reklamacyjnymi klientów dotyczącymi braku zwrotu wpłat za odwołane imprezy turystyczne, Marszałek (w dniu 13 lipca 2012 r.) przeprowadził kolejną kontrolę Biura Podróży Atena. W jej wyniku zobowiązano przedsiębiorcę do natychmiastowego zwrotu wniesionych przez klientów wpłat za odwołane imprezy turystyczne. W trakcie kontroli przedsiębiorca poinformował o nawiązanej współpracy z portalami zakupów grupowych. W wyniku interwencji Urzędu 15 klientów otrzymało zwrot wpłat za odwołane imprezy turystyczne.

(dowód: akta kontroli str. 222-327)

W wyniku analizy liczby imprez turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Atena, oferowanych za pośrednictwem internetowych portalach sprzedaży grupowej, kontrolerzy Urzędu sygnalizowali, iż w przypadku ogłoszenia przez tego organizatora turystyki niewypłacalności suma gwarancyjna określona w aktualnej umowie gwarancji ubezpieczeniowej może okazać się niewystarczająca na pokrycie kosztów powrotów klientów do kraju oraz zwrot wpłat za niezrealizowane imprezy turystyczne. Przedsiębiorca zwrócił się do gwaranta o zwiększenie sumy gwarancji ubezpieczeniowej, jednak gwarant odmówił zwiększenia sumy z powodu niskich dochodów przedsiębiorcy. Marszałek zwrócił się do Ministra Sportu i Turystyki (pismo z 25 lipca 2012 r.) z zapytaniem, czy w związku z zaistniałą sytuacją, mając na uwadze właściwe zabezpieczenie interesów klientów, Urząd może wszcząć postępowanie administracyjne w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru oraz podjąć decyzję o zakazie wykonywania przez niego działalności objętej wpisem do rejestru przez okres 3 lat. W odpowiedzi z dnia 30 sierpnia 2012 r. Minister wskazał, że „w aktualnym stanie prawnym nie ma podstaw do wezwania organizatora turystyki lub pośrednia turystycznego do podwyższania minimalnej sumy gwarancyjnej posiadanego przez przedsiębiorcę zabezpieczenia finansowego wskutek stwierdzenia w trakcie kontroli w wyniku monitoringu ilości zamieszczonych ofert.”

(dowód: akta kontroli str.160, 164-165)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono nieprawidłowość polegającą na tym, że do września 2010 r. wystawione przez Marszałka upoważnienia do kontroli przedsiębiorców nie spełniały wymogów określonych w art. 79a ust. 6 pkt 6 i 9 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W treści 27 (tj. 69,2%) spośród 39 upoważnień do kontroli (przeprowadzonych w 2010 r.) nie określono zakresu

Ustalone
nieprawidłowości

przedmiotowego kontroli oraz nie pouczone kontrolowanego przedsiębiorcy o przysługujących mu prawach i obowiązkach. Zakres przedmiotowy kontroli wskazano natomiast w zawiadomieniach o zamiarze wszczęcia kontroli, a adnotację o poinformowaniu przedsiębiorcy o przysługujących mu prawach i obowiązkach – w protokołach kontroli.

(dowód: akta kontroli str. 172-191, 354-436)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność Marszałka w badanym obszarze.

7. Realizacja wniosków z kontroli przeprowadzonej przez Delegaturę NIK w Krakowie w 2009 r.

Opis stanu faktycznego

W 2009 r. Najwyższa Izba Kontroli, Delegatura w Krakowie przeprowadziła w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego kontrolę realizacji, w latach 2006-2009 (I półrocze) zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych.

W wystąpieniu pokontrolnym z dnia 22 października 2009 r. NIK pozytywnie ocenił realizację zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych, w tym m.in. działania Marszałka w zakresie prowadzenia rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, przeprowadzanie kontroli u przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki i pośrednika turystycznego oraz procedury postępowania ze skargami. Sformułowany w wyniku kontroli wniosek dotyczył składu komisji egzaminacyjnej dla przewodników turystycznych terenowych i został zrealizowany.

(dowód: akta kontroli str. 337-346)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Marszałka w badanym obszarze.

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli, wnosi o podjęcie działań w celu wyeliminowania przypadków zamieszczania nieprawidłowych danych w wersji elektronicznej rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie

14 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego Najwyższej Izby Kontroli.

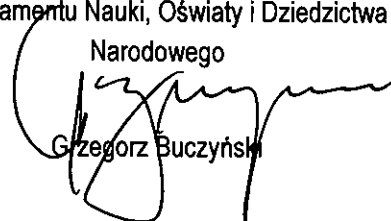
Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia 20 października 2012 r.


Kontroler

Teresa Wójcik
główny specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
Departamentu Nauki, Oświaty i Dziedzictwa
Narodowego

Grzegorz Buczyński