



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Departament Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego

KNO – 4101-08-06/2012  
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



# I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	<b>P/12/192 – Przestrzeganie warunków świadczenia usług turystycznych.</b>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli, Departament Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego
Kontroler	Grzegorz Jasionek, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 83214 z dnia 3 września 2012 r. <p style="text-align: right;">[Dowód: akta kontroli str. 1]</p>
Jednostka kontrolowana	Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego, 50-411 Wrocław, Wybrzeże J. Słowackiego 12-14 (zwany dalej: <i>Urzędem Marszałkowskim</i> ).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Do dnia 1 grudnia 2010 r. funkcję Marszałka Województwa Dolnośląskiego pełnił Pan Marek Łapiński. Od dnia 1 grudnia 2010 r. funkcję tę pełni Pan Rafał Jurkowlaniec. <p style="text-align: right;">[Dowód: akta kontroli str. 3-4]</p>

## II. Ocena kontrolowanej działalności



Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie<sup>1</sup> działalność Marszałka Województwa Dolnośląskiego w zakresie realizacji zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych.

Uzasadnienie  
oceny ogólnej

Formułując ocenę pozytywną NIK uwzględniła w szczególności:

1. Prawidłowo prowadzony przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego, w okresie kontrolowanym, 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 ww. rejestru była zgodna z katalogiem danych określonym w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Rejestr był również na bieżąco aktualizowany, na podstawie dokumentacji przekazywanej przez przedsiębiorców.
2. Wypełnianie przez Marszałka Województwa Pomorskiego 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 odpowiednio umowy ubezpieczenia na rzecz klienta oraz 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

<sup>1</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

wpisem oraz o wykreśleniu ich rejestru, dotyczącego przedsiębiorców niewywiązujących 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 myśl art. 5 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, w tym w przypadkach ogłoszenia niewypłacalności przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, podejmowanie działań w celu zaspokojenia roszczeń klientów.
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.
6. Wykonywanie kontroli działalności gospodarczej przedsiębiorstw turystycznych zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.
7. Realizację zaleceń pokontrolnych Delegatury NIK we Wrocławiu wniesionych po kontroli dotyczącej realizacji przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych w latach 2006-2009 (I półrocze).

Wpływ na ocenę ogólną miały uwagi NIK dotyczące sposobu dokumentowania kontroli przeprowadzanych przez pracowników Urzędu Marszałkowskiego u przedsiębiorców turystycznych.

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

#### **1. Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego**

##### **1.1. Zakres danych objętych rejestrem Marszałka, w tym liczba organizatorów i pośredników turystycznych w województwie dolnośląskim**

Opis stanu  
faktycznego

W latach 2010-2012 (do 30 września) w Urzędzie Marszałkowskim zadania dotyczące prowadzenia rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych zostały powierzone Departamentowi Spraw Społecznych, a w ramach tego Departamentu Wydziałowi Turystyki<sup>2</sup>. Szczegółowe zadania Wydziału Turystyki obejmowały w szczególności m.in. prowadzenie spraw związanych z rejestrem przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne (§ 6 ust. 1 pkt 13-14 zarządzenia Marszałka Województwa Nr 28/2012).

[Dowód: akta kontroli str. 5-138]

Według stanu na dzień 26 września 2012 r. na terenie województwa dolnośląskiego funkcjonowało ogółem 271 organizatorów lub pośredników turystycznych, w tym: w 2010 r. - 268 przedsiębiorców, w 2011 r. 277 (wzrost o 3,3%), oraz w 2012 r. - 271 przedsiębiorców (spadek w stosunku do poprzedniego roku o 2,2%). Spośród ogółem 271 zarejestrowanych podmiotów, 216 podmiotów prowadzonych było przez osoby fizyczne (79,7%), 34 w formie

<sup>2</sup> Obowiązujący regulamin organizacyjny Urzędu Marszałkowskiego został określony: uchwałą Nr 1586/IV/11 Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 19 grudnia 2011 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego we Wrocławiu oraz uchwałą Nr 1974/IV/12 Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 13 marca 2012 r. w sprawie zmiany uchwały Nr 1586/IV/11 Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 19 grudnia 2011 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego we Wrocławiu.

spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (12,5%), 7 w formie spółki jawnej (2,6%), 5 przez spółki akcyjne (1,8%), 6 przez stowarzyszenia (2,2%) oraz 3 przez spółdzielnie (1,2%).

Liczbę organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w województwie dolnośląskim wg. stanu na 26.09.2012 r. przedstawiono w poniższym zestawieniu.

Tab. 1

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
1	2	3	4	5
1.	2010 r	200	66	2
2.	2011 r	198	76	3
3.	2012 r.	194	73	4
Razem		592	215	9

[Dowód: akta kontroli str. 139]

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 Dolnośląskiego

Opis stanu  
faktycznego

*Rejestr* organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzony jest przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego w formie papierowej. Prowadzenie *rejestru* należy do zadań Wydziału Turystyki Urzędu Marszałkowskiego. Pracami Wydziału kieruje od 1 kwietnia 2010 r. Pan Wojciech Biliński. Przedłożony rejestr zawiera: liczbę porządkową, numer ewidencyjny zaświadczenia, zakres i przedmiot prowadzonej działalności, nazwę przedsiębiorcy, numer identyfikacji podatkowej przedsiębiorcy (NIP), adres siedziby, główne miejsce wykonywania działalności oraz oddziałów, imiona i nazwiska osób kierujących.

[Dowód: akta kontroli str. 140-158]

Badaniem kontrolnym w zakresie prawidłowości prowadzenia rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych objęto dokumentację 60 przedsiębiorców wpisanych do rejestru w latach 2010-2012 (po 20 przedsiębiorców wpisanych w każdym roku). W wyniku badania dokumentacji stwierdzono:

- w każdym przypadku przedsiębiorcy zostali wpisani do rejestru na podstawie wniosku przedsiębiorcy, który zawierał dane wynikające z art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych;
- w każdym przypadku przedsiębiorcy dołączyli do wniosku oryginały umowy, o której mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych oraz oświadczenia o treści zgodnej z art. 7 ust. 4 przywołanej ustawy. Oświadczenia te spełniały wymogi określone art. 7 ust. 5 ustawy;
- w przypadku czterech przedsiębiorców złożono oświadczenia o przyjmowaniu wpłat od klientów na rachunek powierniczy. Złożone oświadczenia spełniły wymogi określone przepisem art. 7 ust. 5a ustawy o usługach turystycznych;

- wpis przedsiębiorcy do rejestru następował w terminie siedmiu dni od daty złożenia wniosku do Urzędu. W przypadku uzupełniania wniosku Urząd wzywał pisemnie przedsiębiorcę o uzupełnienie wniosku;
- w każdym przypadku kopie dokumentów wymienionych w art. 8 ust. 1 pkt 1-2 przywołanej ustawy były przesyłane ministrowi właściwemu do spraw turystyki;
- pracownik Urzędu wprowadzał dane dotyczące przedsiębiorcy do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych.

[Dowód: akta kontroli str. 411-559]

Uwagi dotyczące  
badanej  
działalności

Prowadzony w Urzędzie rejestr nie zawiera informacji o zasięgu terytorialnym wykonywanej działalności (obszar kraju, kraje europejskie lub kraje pozaeuropejskie). W przedłożonym kontrolerowi rejestrze wpisano np.: „1-2 wg. rozporządzeń MF z dnia 16 i 21.12 2012 r”.

Odnosząc do się do braku wykazania w prowadzonym przez Urząd rejestrze zasięgu terytorialnego wykonywanej przez przedsiębiorców działalności, Pan Wojciech Biliński dyrektor Wydziału Turystyki, wyjaśnił, że zasięg terytorialny określono w legendzie zarówno w formie ogólnej jak i uszczegółowionej.

[Dowód: akta kontroli str. 864-867]

Porównanie zapisów w Rejestrze prowadzonym Marszałka oraz zapisów w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonej przez Ministra Sportu i Turystyki wykazała, że w Rejestrze brak jest wykazania trzech przedsiębiorców: 1) Magdalena Samulak-Banaszczyk V-MORIS AGENCY Strefa Efektywnego Marketingu we Wrocławiu, ul. Kraszewskiego (NIP 8951593541) 2) OLTRAVEL w Oleśnicy, ul. Podchorążych (NIP 9111856571), 3) BISSOLE Sp. z o. o. we Wrocławiu, ul. Legnicka, NIP (8982069479).

Odnosząc się do braku w Rejestrze ww. przedsiębiorców Pani Beata Bogacz-Kaniewska, główny specjalista w Wydziale Turystyki wyjaśniła, że wymienieni wyżej przedsiębiorcy znajdują się w Rejestrze prowadzonym przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego. Brak ich w wykazie wygenerowanym na dzień 5.09.2012 r. jest błędem technicznym spowodowanym kwestiami informatycznymi.

[Dowód: akta kontroli str. 972-978]

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 Marszałek Województwa Dolnośląskiego wykreślił w drodze decyzji ogółem 82 przedsiębiorców, w tym:

- 69 przedsiębiorców wykreślono z rejestru na wniosek przedsiębiorcy, tj. na podstawie art. 73 ustawy z dnia 2 lipca o swobodzie działalności gospodarczej<sup>3</sup> oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>4</sup> (wydano 17 decyzji w roku 2010, 25 decyzji w 2011 r. i 27 decyzji w 2012 r. (do 17 września). Okres od wszczęcia postępowania do wydania decyzji administracyjnej w powyższej sprawie wynosił od 1 dnia do 24 dni;

<sup>3</sup> Dz. U z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.

<sup>4</sup> Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, ze zm.

- jeden przedsiębiorca został wykreślony z rejestru decyzją Marszałka Województwa Dolnośląskiego na podstawie art. 9 ust. 3 pkt 3 i art. 9 ust. 4 ustawy o usługach turystycznych. Podstawą wydania decyzji było ustalenie w dniu 15 stycznia 2010 r., że przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą polegającą na organizowaniu imprez turystycznych z naruszeniem przepisu art. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, tj. bez wymaganego wpisu do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych. W decyzji Marszałka (z 16.11.2010 r., nr DS.-T.4240-188/11/2010) stwierdzono wykonywanie działalności gospodarczej organizatora turystyki na terenie krajów pozaeuropejskich wraz z Wyspami Kanaryjskimi bez wymaganego wpisu do rejestru. W decyzji orzeczono również zakaz wykonywania działalności przez okres 3 lat. W dniu 14 grudnia 2010 r. przedsiębiorca złożył odwołanie od ww. decyzji do Ministra Sportu i Turystyki. Decyzją z dnia 8 marca 2011 r. Minister Sportu i Turystyki utrzymał w mocy Decyzję Marszałka Województwa Dolnośląskiego z dnia 16 listopada 2010 r.;
- 12 przedsiębiorców zostało wykreślonych z rejestru decyzją Marszałka wydaną na podstawie art. 9 ust. 3 pkt 1 oraz art. 10a pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, tj. nieprzedłożeniu, mimo wezwania, marszałkowi województwa oryginału lub potwierdzonego przez podmioty, które go podpisały, odpisu aktualnego dokumentu, o którym mowa w art. 5 ust. 1 pkt. 2 oraz ust. 1a i 1b. Wszystkim decyzjom wydanym na ww. podstawie prawnej wydano wymóg natychmiastowej wykonalności. Wszystkie przedmiotowe decyzje zostały przesłane Ministrowi Sportu i Turystyki.

[Dowód: akta kontroli str. 208-259, 737-863]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

#### **1.4. Przekazywanie Marszałkowi Województwa przez przedsiębiorców kolejnych umów potwierdzających zabezpieczenie finansowe**

Opis stanu  
faktycznego

Zgodnie z art. 5 ust. pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych przedsiębiorcy zobowiązani są do składania marszałkowi województwa oryginałów (lub potwierdzonych przez podmioty, które je podpisały) kolejnych umów, o których mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 tej ustawy, nie później niż na 14 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej. Badaniami w zakresie wywiązywania się przedsiębiorców z obowiązku składania marszałkowi dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej objęto dokumentację 60 przedsiębiorców (po 20 przedsiębiorców wpisanych do rejestru w latach 2010-2012). Analiza dokumentacji wykazała, że wszyscy przedsiębiorcy objęci badaniami przedłożyli w Urzędzie dokumentację potwierdzającą zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia przed terminem obowiązywania poprzedniej umowy. W przypadku kiedy przedsiębiorca nie przedkładał stosownych dokumentów na 14 dni przed upływem terminu obowiązywania poprzedniej umowy, Urząd wzywał pisemnie przedsiębiorcę do przedłożenia kolejnej umowy. W roku 2010 Urząd przesłał wezwanie w przypadku 18 przedsiębiorców objętych badaniami, a w roku 2011 wysłano wezwanie do 15 przedsiębiorców. Urząd monitoruje aktualność umowy gwarancyjnej lub ubezpieczeniowej przedsiębiorców poprzez analizę kart poszczególnych przedsiębiorców (wpisanych do Centralnej Ewidencji Organizatorów

Turystyki i Pośredników Turystycznych). W kartach tych wpisany jest termin obowiązywania umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej.

[Dowód: akta kontroli str. 411-431, 560-570]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

### **1.5. Skargi na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych**

Opis stanu  
faktycznego

W latach 2010-2012 (trzy kwartały) do centralnego rejestru skarg prowadzonego przez Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego nie wpłynęła żadna skarga na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

[Dowód: akta kontroli str. 367, 371]

W kontrolowanym okresie pracownicy Wydziału Turystyki w wyniku anonimowych telefonicznych skarg przeprowadzili kontrole u dwóch przedsiębiorców. W dniu 23 lutego 2010 r. przeprowadzono kontrolę MARGO TRAVEL z siedzibą we Wrocławiu w związku ze skargą klienta, który na jednym z wyjazdów doznał złamania kończyny dolnej. Pan Wojciech Biliński wyjaśnił, że organ przeprowadził kontrolę mającą na celu sprawdzenie przestrzegania przez przedsiębiorcę zapisów ustawy o usługach turystycznych, a nie wyjaśnianiu przyczyn i okoliczności, w jakich klient doznał uszczerbku na zdrowiu.

Dnia 28 lipca 2012 r. przeprowadzono kontrolę przedsiębiorcy Schmetterling Reisen GmbH&Co.KG Oddział w Polsce Sp. z o.o. po tym, gdy jeden z klientów, drogą telefoniczną poskarżył się, że klienci zawierają umowę w Polsce są gorzej traktowani od tych, którzy zawierają umowę z Schmetterling Reisen GmbH&Co.KG z siedzibą w Niemczech. Pan Wojciech Biliński wyjaśnił, że nie zamieszczono w protokole z kontroli opisu złożonej skargi, ani ustaleń odnoszących się do skargi z uwagi na fakt, że kontrola nie mogła być przeprowadzona pod kątem wyjaśniania skargi – organ nie ma do tego prawnego upoważnienia.

[Dowód: akta kontroli str. 567-570, 931-938, 943]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

## **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, którzy ogłosili niewypłacalność w latach 2010-2012 (do 30 września)**

Opis stanu  
faktycznego

W latach 2010-2012 (do 30 września) wystąpił jeden przypadek ogłoszenia niewypłacalności przez przedsiębiorcę turystycznego zarejestrowanego przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego. W dniu 30.07.2012 r. osoba reprezentująca Biuro Turystycznego „Elektra” Travel z siedzibą w Wałbrzychu złożyła w Urzędzie oświadczenie, że z powodu niewypłacalności nie jest w stanie wywiązać się z umów o świadczenie usług

turystycznych zawartych z klientami w okresie od dnia 24.06.2011 r. do dnia 23.06.2012 r. oraz zapewnić pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej i zapewnić klientom pokrycie zwrotu wpłat lub ich części wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną. Ww. biuro zostało wpisane do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych województwa dolnośląskiego w dniu 29.07.2009 r. pod numerem 406. Prowadzone było przez osobę fizyczną zamieszkałą w Wałbrzychu. Przedmiotem działalności było organizowanie imprez turystycznych na terenie krajów europejskich (3 strefa)<sup>5</sup>. Przedsiębiorca posiadał gwarancję ubezpieczeniową (nr 00.538.158 z dnia 21.06.2011 r.) zawartą pomiędzy AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (dalej: AXA S.A.) a Elektra A. prowadzącą biuro turystycznego „Elektra” Travel w Wałbrzychu wpłynęła do Urzędu 14.lipca 2011 r., tj. 21 dni po upływie terminu obowiązywania poprzedniej umowy. Suma gwarancji wyniosła 29.716,50 zł, tj. równowartość 7.500 EUR. Gwarancja obowiązywała od dnia 24.06.2011 r. do dnia 23.06.2012 r. W dniu 13.06.2012 r. Urząd wezwał właściciela ww. biura do przedłożenia aktualnej umowy zabezpieczenia finansowego, a 12.07.2012 r. zawiadomił przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie wydania decyzji o zakazie wykonywania działalności gospodarczej objętej wpisem. W dniu 24.07.2012 r. Marszałek Województwa Dolnośląskiego wydał decyzję (DST.5222.1466.06.2012) o wykreśleniu z rejestru ww. biura turystycznego oraz zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru przez okres 3 lat.

Ustalone  
nieprawidłowości

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

[Dowód: akta kontroli str. 877-930]

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

Opis stanu  
faktycznego

Do dnia 12 października 2012 r. Urząd nie wydatkował żadnej kwoty wynikających z gwarancji ubezpieczeniowej upadłego biura „Elektra” Travel w Wałbrzychu. Kwota gwarancji ubezpieczeniowej, jaką posiadało biuro turystyczne „Elektra” Travel, stanowiła równowartość 7.500 EUR (29.716,5 zł). Umowa obowiązywała w okresie od 24.06.2011 r. do 23.06.2012. r. i obejmowała terytorium państw europejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy. Zgodnie z § 3 ust. 2 tej umowy, gwarancja obejmuje ochroną wszystkie umowy o organizowanie imprez turystycznych, zawarte przez ww. biuro turystyczne z klientami w okresie obowiązywania gwarancji, jeżeli informacje o wystąpieniu zdarzenia objętego gwarancją zostaną przekazane gwarantowi w terminie do 1 roku po upływie okresu obowiązywania gwarancji. Do dnia 3 października 2012 r. do Urzędu wpłynęło 29 zgłoszeń od poszkodowanych klientów ww. biura turystycznego.

[Dowód: akta kontroli str. 954-967]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.



<sup>5</sup> Państwa wymienione w § 1 ust. pkt 3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lutego 2005 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U. Nr 32, poz. 279). Obowiązywało do 17.12.2010 r.

### 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

#### 3.1. Działania podejmowane przez marszałka w celu pełnej realizacji zadań ciążących na przedsiębiorcach turystycznych, którzy ogłosili niewypłacalność

Opis stanu faktycznego

W dniu 30.07.2012 r. Marszałek Województwa Dolnośląskiego wystąpił do gwaranta (AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji) z żądaniem zwrotu wpłat wniesionych za imprezy turystyczne, które nie zostały zrealizowane przez biuro turystyczne Elektra Travel z siedzibą w Wałbrzychu. W dniu złożenia oświadczenia przez właściciela ww. biura (30 lipca 2012 r.) nie było klientów tego biura na wypoczynku za granicą. Do dnia 3 października 2012 r. Urząd przyjął 29 zgłoszeń szkody wyrządzonej przez właścicielkę ww. biura turystycznego. Zgłoszenia te dotyczą łącznie 79 osób na łączną kwotę 68.049 zł., co stanowi 229% kwoty gwarancji ubezpieczeniowej. Z informacji przekazanej przez Urząd do Ministerstwa Sportu i Turystyki (z 29.08.2012 r.) w sprawie upadłości „Elektra” Travel wynika, że z szacunków jakie dokonał UMWD w momencie ogłaszania niewypłacalności wynikało, że poszkodowanych może być 139 osób (60 podpisanych umów o imprezę turystyczną) na łączną kwotę 108.110 zł. Należy jednak zaznaczyć, że część z poszkodowanych klientów, którzy zgłosili szkodę nie posiada dowodów uiszczenia wpłaty za imprezę turystyczną, co może utrudnić pozytywne rozpatrzenie roszczenia przez ubezpieczyciela – AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Poszkodowani klienci do dnia 23 czerwca 2013 roku mogą zgłaszać swoje roszczenia do Urzędu Marszałkowskiego. Zgodnie z § 5 ust. 4 umowy, wyliczenia kwot należnych poszkodowanym klientom dokonuje AXA S.A. Po otrzymaniu dokonanego przez AXA S.A. szczegółowego wyliczenia kwot należnych poszkodowanym klientom, Marszałek Województwa Dolnośląskiego wydaje dyspozycje wypłaty środków, a AXA S.A. dokonuje wypłaty należnych kwot bezpośrednio poszkodowanym klientom biura Elektra Travel w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania dyspozycji wypłaty środków.

[Dowód: akta kontroli str. 881-888, 954-960]

Odnosząc się do sytuacji, w której kwota roszczeń klientów biura „Elektra” Travel nie zostanie w pełni zaspokojona, Pan W. Biliński dyrektor Wydziału Turystyki wyjaśnił, że pytanie to wydaje się wysoce przedwczesne. Obecna sytuacja faktyczna i prawna (casus Marszałka Województwa Mazowieckiego) i jego spór z Ministrem Finansów w sprawie zwrotu kosztów ściągnięcia klientów do kraju powoduje, że podjęcie działań w przypadku, gdy kwota gwarancji ubezpieczeniowej nie pokrywa w 100% roszczeń klientów wymaga analizy.

[Dowód: akta kontroli str. 966]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność 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 na podstawie dokumentacji składanej przez przedsiębiorców turystycznych oraz wykorzystanie ich wyników.**

Opis stanu  
faktycznego

W dniu 8 sierpnia 2012 r. do Urzędu wpłynęło pismo Departamentu Turystyki Ministerstwa Sportu i Turystyki w sprawie wyrażenia przez Urząd opinii na temat projektu ustawy o Turystycznym Funduszu Gwarancyjnym. W odpowiedzi (17.08.2012 r.) Urząd przekazał następujące uwagi do projektu ustawy:

- w art. 4 ust. 4 należałoby doprecyzować okoliczności dotyczące stwierdzenia niewypłacalności przez touroperatora;
- w art. 6 ust. 1 projektu należałoby zawrzeć opis procedur ubiegania się o zwrot środków z Funduszu w przypadku, gdy środki finansowe z podstawowego zabezpieczenia finansowego nie były wystarczające na pokrycie całości roszczeń;
- w art. 8 ust. 4 projektu należałoby wprowadzić we wzorze zbiorczej deklaracji kwartalnej informację o terminie przekazania przez przedsiębiorcę składki na Fundusz Gwarancyjny, która pozwoli w dalszej procedurze, ustalić zasadność pomniejszenia wysokości składki na Fundusz, w przypadku niezrealizowania umów;
- deklaracje przedsiębiorców powinny być przekazywane do Funduszu, a nie do właściwych marszałków województw (art. 8 ust. 3 projektu ustawy);
- odnośnie art. 8. ust. 10 projektu ustawy, należy zwrócić uwagę, że wskazany proces kontroli opłacania składek przez touroperatorów w praktyce może być bardzo wydłużony w czasie, a w niektórych sytuacjach wręcz niemożliwy do przeprowadzenia (urzędy skarbowe musiałby być zobligowane do podejmowania czynności kontrolnych w tej konkretnej sytuacji).

W dniu 22 sierpnia 2012 r. Pani Katarzyna Sobierajska Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki zwróciła się do Marszałka Województwa Dolnośląskiego z prośbą o przesłanie informacji, które posłużą do opracowania dokumentu pt. „Analiza funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych, ze szczególnym uwzględnieniem systemu zabezpieczeń konsumenta usług turystycznych (pismo znak: DT-III/552/3/2012/KS/2). W odpowiedzi Urząd przekazał ocenę funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych i jej aktów wykonawczych. W ocenie tej Urząd zaproponował:

- uchylene art. 5 ust. 1 pkt 2 lit c ustawy o usługach turystycznych – ponieważ nie istnieje taki produkt na rynku, a przedsiębiorcy składający oświadczenie nie posiadają umów na prowadzenie rachunku powierniczego;
- uchylene art. 5 ust. 1 pkt 2 lit a ustawy o usługach turystycznych – ponieważ ubezpieczyciele faktycznie wyeliminowali ze swoich ofert polisy ubezpieczeniowe – stanowiące dla nich większe ryzyko, ale znacznie lepsze dla zabezpieczenia interesów klientów. W opinii Urzędu polisa ubezpieczeniowa odmiennie uregulowana w przepisach ubezpieczeniowych niż gwarancja znacznie lepiej chroni interesy klientów. W przypadku bankructw touroperatorów w latach poprzednich, którzy posiadali

polisy ubezpieczeniowe roszczenia klientów zaspokajane były znacznie lepiej niż w przypadku gwarancji.

[Dowód: akta kontroli str. 871-877]

Ustalone  
nieprawidłowości

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



Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

## **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. Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji przez marszałka województwa w sprawach ochrony praw klientów**

Opis stanu  
faktycznego

W związku z uzyskaniem informacji o niewypłacalności przedsiębiorcy Elektra A. prowadzącej działalność gospodarczą organizatora turystyki pod nazwą Biuro Turystyczne „Elektra” Travel z siedzibą w Wałbrzychu, w dniu 24 sierpnia 20102 r. Marszałek Województwa Dolnośląskiego złożył do Prokuratury Rejonowej w Wałbrzychu, na podstawie art. 304 §2 Kodeksu karnego, zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez ww. przedsiębiorcę polegającego na doprowadzeniu klientów do niekorzystnego rozporządzenia własnym mieniem poprzez wprowadzenie ich w błąd – pobieranie świadczeń pieniężnych za usługi turystyczne w sytuacji, gdy kondycja finansowa i okoliczności prawne przedsiębiorcy uniemożliwiała wywiązanie się z zawartych umów, tj. czynu określonego w art. 286 Kodeksu karnego.

W uzasadnieniu do zawiadomienia Marszałek wskazał m.in., że przedsiębiorca świadomie działa na szkodę klienta poprzez podpisanie umowy z Panem Oskarem B. po okresie ważności gwarancji ubezpieczeniowej, tj. po 23.06.2012 r., co w ocenie organu świadczy, że przedsiębiorca świadomie działał na szkodę klienta, w sytuacji, gdy nie posiadał aktualnej gwarancji ubezpieczeniowej i pomimo wszczętego z urzędu postępowania administracyjnego w tej sprawie. Elektra A. przyjmowała od klientów pieniądze w sytuacji nieplanowania realizacji imprez turystycznych.

[Dowód: akta kontroli str. 877-878]

Ustalone  
nieprawidłowości

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



Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność 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

Kontrola prowadzonej przez organizatorów i pośredników turystycznych działalności gospodarczej należała do zadań Wydziału Turystyki Urzędu Marszałkowskiego. Z upoważnienia Marszałka Województwa w latach 2010-2012 (do 21 września) pracownicy tego Wydziału przeprowadzili łącznie 57 kontroli organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych. Dane z tego zakresu przedstawiono w poniższej tabeli.

Tab. 2.

L. p.	Wyszczególnienie	Liczba kontroli organizatorów turystyki*	w tym:	Liczba kontroli pośredników turystycznych	w tym:
			przeprowadzonych w wyniku skarg		przeprowadzonych w wyniku skarg
1	2	3	4	5	6
1	2010 r.	13	1	0	0
2	2011 r.	37	1	0	0
3	2012 r.	6	0	1	0
Razem:		56	2	1	0

\*Jeżeli przedsiębiorca był równocześnie organizatorem turystyki i pośrednikiem turystycznym to jego kontrolę wykazano w kol. 3. Kontrole przedsiębiorców wykonujących wyłącznie usługi agenta turystycznego wpisano do kol. 3.

Wszystkie przeprowadzone przez Wydział Turystyki kontrole przedsiębiorców zostały udokumentowane na jednolitym wzorze protokołu. W każdym z protokołów kontroli kontrolerzy dokonywali ustaleń w zakresie spełniania przez przedsiębiorcę warunków określonych w ustawie o usługach turystycznych, tj.:

- 1) zgodność umowy przedsiębiorcy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych - pkt 1-2 wzoru protokołu (art. 14 ustawy o usługach turystycznych);
- 2) dane dotyczące zawartych przez przedsiębiorcę umów agencyjnych - pkt 3-4 wzoru protokołu;
- 3) zgodność z art. 12 ustawy o usługach turystycznych oferowanych przez przedsiębiorcę materiałów informacyjnych - pkt 5 wzoru protokołu;
- 4) zgodność wskazania przed zawarciem umowy danych wymienionych w art. 13 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych – pkt 6;
- 5) zgodność wskazania na piśmie we właściwym czasie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej danych wymienionych w art. 13 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych – pkt 7.

[Dowód: akta kontroli str. 590-711]

Uwagi dotyczące badanej działalności

1. W żadnym z 28 protokołów kontroli (poddanych analizie) sporządzonych przez pracowników Wydziału Turystyki nie zamieszczono informacji o wpisaniu przeprowadzonej kontroli do książki kontroli znajdującej się u przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 81 ust. 2 ustawy

z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej<sup>6</sup> organ kontrolny dokonuje w książce kontroli wpisów obejmujących m.in.: oznaczenie organu kontroli, oznaczenie upoważnienia do kontroli, zakres przedmiotowy przeprowadzonej kontroli, zalecenia pokontrolne oraz określenie zastosowanych środków pokontrolnych.

Odnosząc się do braku adnotacji w protokołach kontroli o wpisie dokonany w książce kontroli, Pan Wojciech Biliński, dyrektor Wydziału Turystyki wyjaśnił, że *pracownicy UMWD przeprowadzający kontrole przedsiębiorców nie dokonywali wpisów do książek kontroli z uwagi na fakt, że przedsiębiorcy ich nie posiadali bądź nie okazywali.*

[Dowód: akta kontroli str. 942]

2. Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę na niespójność stosowanego przez Wydział Turystyki wzoru *protokołu z kontroli* z uregulowaniami określonymi w przepisach wewnętrznych Urzędu. W kontrolowanym okresie zasady i tryb przeprowadzania kontroli w Urzędzie Marszałkowskim zostały uregulowane zarządzeniem Nr 5/2008 Marszałka Województwa Dolnośląskiego z dnia 22 stycznia 2008 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania kontroli, dokumentowania czynności kontrolnych oraz postępowania pokontrolnego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego i wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych (zmienione zarządzeniem Nr 20/2011 Marszałka Województwa Dolnośląskiego z dnia 27 stycznia 2011 r.) oraz uchwałą Nr 1591/IV/11 Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 20 grudnia 2011 r. w sprawie ustanowienia zasad i trybu przeprowadzania kontroli w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego i wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych (zmieniona uchwałą Zarządu Województwa Dolnośląskiego Nr 2155/IV/12 z dnia 17 kwietnia 2012 r.).

[Dowód: akta kontroli str. 712-736]

Stosowany przez Wydział Turystyki jednolity wzór protokołu kontroli nie zawiera wszystkich elementów wymienionych w przywołanych wyżej: zarządzeniu Marszałka Województwa Dolnośląskiego oraz w uchwale Zarządu Województwa. Zapisy w 29 protokołach z kontroli u przedsiębiorców nie odpowiadają uregulowaniom określonym w ww. zarządzeniu Nr 5/2008 Marszałka Województwa Dolnośląskiego z dnia 22 stycznia 2008 r. (po zmianach) oraz w uchwale Nr 1591/IV/11 Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 20 grudnia 2011 r. (po zmianach). Analiza protokołów z kontroli wykazała, że nie zawierają one elementów wymaganych ww. przepisami:

- stanowiska służbowego kontrolera (kontrolerów), nazwy komórki organizacyjnej ds. kontroli, numeru i daty upoważnienia do kontroli;
- określenia przedmiotu kontroli i okresu objętego kontrolą;
- opisu stwierdzonego w kontroli stanu faktycznego ze wskazaniem podstaw ustaleń, w tym zakresu, przyczyn, skutków stwierdzonych nieprawidłowości;
- pouczenia o prawie odmówienia podpisania protokołu;
- informacji o dacie i sposobie doręczenia egzemplarza protokołu kontroli kierownikowi jednostki kontrolowanej;
- adnotacji o dokonaniu wpisu do książki ewidencji kontroli jednostki;
- podpis kontrolera (kontrolerów) i kierownika jednostki kontrolowanej na każdej stronie protokołu.

---

<sup>6</sup> Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.

Ww. wymogi zostały określone w § 19 zarządzenia Nr 5/2008 (po zmianach) Marszałka Województwa Dolnośląskiego z dnia 22 stycznia 2008 r. oraz w § 18 uchwały Nr 1591/IV/11 (po zmianach) Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 20 grudnia 2011 r.

[Dowód: akta kontroli str. 590-593]

Odnosząc się do wykorzystywanego przez Wydział Turystyki wzoru protokołu z kontroli odbiegającego od wymagań określonych w ww. aktach wewnętrznych Urzędu, Pan Wojciech Biliński wyjaśnił, że wzór ten został ustalony na podstawie zapisów ustawy o usługach turystycznych. Zarówno pierwotnie ustalona treść protokołu jaki i każda jego modyfikacja jest akceptowana przez Dyrektora Wydziału Turystyki UMWD. Ponadto, Pan W. Biliński wyjaśnił, że wymagania zawarte w ww. aktach wewnętrznych nie odnoszą się do kontroli organizatorów turystyki i pośredników turystycznych; mogą być ewentualnie stosowane pomocniczo.

[Dowód: akta kontroli str. 941-942]

Odnosząc się do kwestii stosowania przez pracowników Wydziału Turystyki zasad określonych ww. aktach wewnętrznych dotyczących zasad przeprowadzania kontroli, Pan Tadeusz Bazydło, Dyrektor Wydziału Kontroli, Skargi Wniosków wyjaśnił m.in., że w uzgodnieniu z Wydziałem Organizacyjno-Prawnym UMWD przewiduje się modyfikację Uchwały Nr 1591/IV/11 Zarządu Województwa Dolnośląskiego z dnia 20 grudnia 2011 r., obejmującą określenie jednoznaczne wskazań do stosowania „Zasad [...]” przez inne niż Wydział Kontroli, Skarg i Wniosków komórki organizacyjne Urzędu.

[Dowód: akta kontroli str. 961-963]

Analiza zapisów w 28 protokołach kontroli sporządzonych przez pracowników Wydziału Kontroli wykazała m.in., że nie wpisano w nich wymaganych wzorem danych dotyczących: daty wydania zaświadczenia o wpisie przedsiębiorcy do rejestru (w 20 protokołach), jego kolejnego numeru (w pięciu protokołach) oraz adresu kontrolowanego przedsiębiorcy (w jednym protokole).

Odnosząc się do stwierdzonych uchybień w protokołach z kontroli Pan W. Biliński wyjaśnił m.in., że kontrolującym z urzędu znana jest data wydania zaświadczenia. Informacja o dacie rejestracji w protokole jest więc bardziej informacją techniczną niż ustaleniem. Data wydania zaświadczenia dla samej czynności kontrolnej jest bez znaczenia. Po zakończeniu bieżącego roku, wszystkie protokoły kontroli zostaną na potrzeby wewnętrzne Wydziału Turystyki, kolejno ponumerowane by ich numeracja była jednolita dla całego Wydziału. W przypadku Biura Podróży Panorama Sp. z o. o. w protokole nie wpisano adresu Przedsiębiorcy, co należy traktować jako niedopatrzenie kontrolujących. Niemniej jednak, na tym samym protokole kontroli widnieje pieczęć przedsiębiorcy zawierająca adres jego siedziby.

[Dowód: akta kontroli str. 931-942]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

## **6.2. Wyniki kontroli i wnioski skierowane przez Marszałka Województwa do przedsiębiorców turystycznych**

Opis stanu  
faktycznego

Analiza 28 protokołów kontroli (100%) sporządzonych przez pracowników Wydziału Turystyki wykazała m.in., że zalecenia pokontrolne skierowano w 23 przypadkach (82,1%). Dotyczyły one m.in.: wpisywania przez przedsiębiorcę do umów o imprezę turystyczną

zawieranych z klientami numerów NIP i wpisu do rejestru prowadzonego przez marszałka oraz zobowiązania przedsiębiorcy do dostarczenia umów o imprezę turystyczną zawartych w 2012 r. z klientami (wraz z dowodami przedpłaty klienta) w przypadku, gdy stwierdzono, iż przedsiębiorca przyjmuje przedpłaty w terminie i wysokości niezgodnej z zapisami § 10 gwarancji ubezpieczeniowej oraz działał także, jako pośrednik turystyczny. Kontrolowany został zobowiązany również do podniesienia progu przyjmowanych przedpłat (powyżej 180 dni) oraz do dokonania zmiany prowadzonej działalności we wpisie do rejestru.

[Dowód: akta kontroli str. 590-711]

Ustalone  
nieprawidłowości

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



Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

## **7. Realizacja wniosków pokontrolnych z kontroli przeprowadzonej przez Delegaturę NIK we Wrocławiu w 2009 r.**

Opis stanu  
faktycznego

W 2009 r. Delegatura NIK we Wrocławiu przeprowadziła kontrolę w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego w zakresie realizacji przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych w latach 2006-2009 (I półrocze). Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, oceniła realizację przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych w badanym okresie. W wystąpieniu pokontrolnym z dnia 28 października NIK wniosła o realizację następujących wniosków pokontrolnych:

1. Objęcie okresową kontrolą z urzędu wszystkich organizatorów posiadających stałe upoważnienie do przeprowadzania szkoleń na kandydatów na przewodnika turystycznego lub pilota, stosownie do rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek.
2. Zamieszczenie w upoważnieniach do kontroli wszystkich danych wymaganych art. 79 ust. 4 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.
3. Rozważenie możliwości wzmocnienia obsady kadrowej w Wydziale Turystyki w celu zapewnienia przeprowadzania z wymaganą częstotliwością kontroli i sprawowania nadzoru na nad wykonywaniem zadań wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz objęcie tych zadań okresowym audytem wewnętrznym i kontrolą wewnętrzną.
4. Zapewnienia pozyskiwania okresowych informacji z Wojewódzkiego Inspektoratu Drogowego o liczbie przeprowadzonych kontroli pilotów wycieczek i ich wynikach oraz przeprowadzenie wspólnych kontroli, w tym zakresie stosownie do § 4 porozumienia z dnia 9 listopada 2006 r.

[Dowód: akta kontroli str. 354-359]

Marszałek Województwa Dolnośląskiego zrealizował wszystkie ww. wnioski pokontrolne NIK.

[Dowód: akta kontroli str. 360-362, 364-366, 378]

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

#### IV. Wnioski

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:

- 1) Zapewnienie dokonywania wpisów w książkach kontroli u przedsiębiorców stosownie do art. 81 ust. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.
- 2) Rzetelne sporządzanie protokołów z kontroli prowadzonych u przedsiębiorców turystycznych.
- 3) Jednoznaczne określenie, które uregulowania dotyczące zasad i trybu przeprowadzania kontroli – obowiązujące w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego i wojewódzkich samorządowych jednostkach organizacyjnych – mają być stosowane przez pracowników Wydziału Turystyki.

#### V. Pozostałe informacje i pouczenia

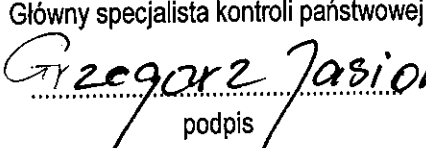
Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

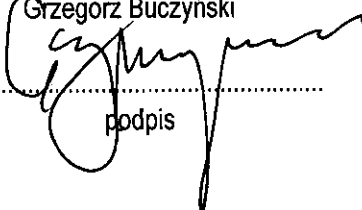
Zgodnie z art. 54 ust. 1 i 2 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego Najwyższej Izby Kontroli.

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę Pana Marszałka o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 14 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, zgodnie z art. 62 ustawy o NIK, liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia 24 października 2012 r.

Kontroler  
Grzegorz Jasionek  
Główny specjalista kontroli państwowej  
  
.....  
podpis

Dyrektor Departamentu  
Nauki, Oświaty i Dziedzictwa Narodowego  
Grzegorz Buczyński  
  
.....  
podpis

