



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Krakowie**

Kraków, dnia 22 października 2009 r.

**Pan
Roman Ciepiela
Wicemarszałek
Województwa Małopolskiego
ul. Basztowa 22
31-156 Kraków**

LKR-41023-01/2009

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.), zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie przeprowadziła w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego kontrolę realizacji przez Marszałka zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych w latach 2006 – I półrocze 2009.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole podpisanym przez Pana Marszałka w dniu 6 października 2009 r. i omówione na naradzie pokontrolnej w dniu 19 października 2009 r., Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie, na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Marszałkowi niniejsze wystąpienie

Celem kontroli było zbadanie i dokonanie oceny działań Marszałka wynikających z realizacji zadań określonych w ustawie o usługach turystycznych, w tym m.in. ochrony konsumentów.

NIK pozytywnie ocenia realizację przez Marszałka Województwa zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych. Jedyną nieprawidłowość dotyczyła braku w składzie Komisji Egzaminacyjnej dla Przewodników Turystycznych Terenowych przedstawiciela Małopolskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków.

Powyższą ocenę ogólną uzasadniają następujące oceny częściowe:

1. Izba pozytywnie ocenia działania Marszałka w zakresie prowadzenia Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Według stanu na dzień 30 czerwca 2009 r. w Rejestrze było wpisanych 335 przedsiębiorców będących jednocześnie organizatorami turystyki i pośrednikami turystycznymi. Analiza dokumentacji 40 przedsiębiorców wpisanych do Rejestru wykazała, że był on prowadzony rzetelnie. Podstawą wpisu do Rejestru były wnioski obejmujące dane wymagane przepisami art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.), zwanej dalej „*ustawą o usługach turystycznych*”. Wpisów do Rejestru dokonywano terminowo. Kopie wydanych zaświadczeń o wpisie do Rejestru oraz kopie dokumentów, o których mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych były przesyłane ministrowi właściwemu do spraw turystyki w terminie nie przekraczającym 30 dni.

W przypadkach, gdy organizatorzy turystyki i/lub pośrednicy turystyczni nie wywiązywali się z obowiązku przedłożenia Marszałkowi oryginału kolejnej umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo umowy ubezpieczenia na rzecz klientów, tj, obowiązku wskazanego w art. 5 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, wszczynano postępowanie administracyjne w sprawie zakazu wykonywania działalności gospodarczej.

W kontrolowanym okresie Marszałek jeden raz skorzystał z prawa wskazanego w art. 5 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych i wystąpił do ubezpieczyciela o wypłatę środków z umowy gwarancji ubezpieczeniowej na rzecz uczestników wyjazdu organizowanego przez firmę „Harvey TV Holidays”, która nie wywiązała się z zobowiązań zawartych w umowie o świadczenie usług turystycznych..

2. Izba pozytywnie ocenia przeprowadzanie kontroli organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Kontrole były zaplanowane i odbywały się według rocznego planu opracowanego na potrzeby Zespołu ds. Usług Turystycznych. Przedsiębiorcy byli pisemnie zawiadamiani o terminie i przedmiocie kontroli. Pracownicy Urzędu przeprowadzający kontrole posiadali stosowne upoważnienia. O działaniach zmierzających do ochrony osób korzystających z usług turystycznych świadczy fakt, że spośród 51 zbadanych kontroli cztery zakończyły się wydaniem decyzji administracyjnych zakazujących wykonywania działalności gospodarczej ze względu m.in. na nierealizowanie zaleceń pokontrolnych i brak uprawnień dla pilotów wycieczek.
3. NIK pozytywnie ocenia działania Marszałka w zakresie przeprowadzania egzaminów oraz nadawania uprawnień przewodnika turystycznego i pilota wycieczek. W kontrolowanym

okresie przeprowadzono 124 egzaminy na pilota wycieczek i przewodnika turystycznego, do których przystąpiły 3722 osoby oraz 28 egzaminów ze znajomości języka obcego dla pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, do których przystąpiły 254 osoby. W kontrolowanym okresie 1731 osób uzyskało uprawnienia pilota wycieczek i przewodnika turystycznego.

Izba nie wnosi uwag do organizacji ww. egzaminów. Do egzaminów dopuszczono osoby, które zgodnie z § 16 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 17 stycznia 2006 r. w sprawie przewodników turystycznych i pilotów wycieczek (Dz.U. Nr 15, poz. 104), zwanego dalej „rozporządzeniem o przewodnikach turystycznych”, przedłożyły zaświadczenie o ukończeniu szkolenia oraz terminowo dokonały wpłat za egzamin. Protokoły egzaminacyjne zawierały informacje wymagane przez przepisy § 18 ust. 18 i § 24 ust. 12 rozporządzenia o przewodnikach turystycznych. Ponadto Izba pozytywnie ocenia brak uczestnictwa w zespołach egzaminacyjnych organizatorów szkolenia, kierowników kursów i wykładowców.

NIK pozytywnie ocenia przeprowadzenie postępowań w sprawie nadania uprawnień przewodnika turystycznego miejskiego po Krakowie i pilota wycieczek oraz uzupełnienia ww. uprawnień o potwierdzoną znajomość języka angielskiego. Badanie 128 takich postępowań wykazało, że złożone wnioski wraz z załącznikami spełniały wymagania określone w § 6 ust. 2 i ust. 3 rozporządzenia o przewodnikach turystycznych, a decyzje zostały wydane z zachowaniem terminów określonych w art. 35 k.p.a. Analiza 31 spraw związanych z dopisaniem do uprawnień znajomości języka angielskiego wykazała, że zmiany te były dokonywane na bieżąco.

4. Izba negatywnie natomiast ocenia powołanie Komisji Egzaminacyjnej dla Przewodników Turystycznych Terenowych w składzie nie odpowiadającym wymogom art. 25 ust. 4 ustawy o usługach turystycznych, tj. bez przedstawiciela wojewódzkiego konserwatora zabytków. W wyjaśnieniach złożonych w trakcie kontroli Pan Wicemarszałek Leszek Zegzda wskazał, że pismem z dnia 22 września 2009 r. zwrócono się do Małopolskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków o wyznaczenie osoby, która będzie uczestniczyć w pracach ww. Komisji Egzaminacyjnej.

Składy pozostałych Komisji, tj. Komisji Egzaminacyjnych dla: Przewodników Turystycznych Górskich Tatrzańskich, Przewodników Turystycznych Górskich Beskidzkich, Przewodników Turystycznych Miejskich po Krakowie, Pilotów Wycieczek oraz Komisji Egzaminacyjnych z Języków Obcych dla Przewodników Turystycznych i Pilotów Wycieczek nie budzą zastrzeżeń NIK.

5. Izba pozytywnie ocenia ewidencjonowanie nadanych uprawnień przewodnika turystycznego i pilota wycieczek . Ewidencja ta była prowadzona rzetelnie.
6. Izba pozytywnie ocenia sposób przeprowadzania kontroli przewodników turystycznych i pilotów wycieczek w zakresie posiadania ważnych uprawnień oraz poprawności wykonywania zadań pilota i przewodnika. Kontrole były ujmowane w rocznym planie opracowanym na potrzeby Zespołu ds. Usług Turystycznych. W latach 2006 – I półrocze 2009 sporządzono 48 protokołów z przeprowadzonych kontroli. Kontrole były przeprowadzane przez osoby rekomendowane przez stowarzyszenia turystyczne (osoby te posiadały stałe upoważnienia do kontroli) oraz przez upoważnionych pracowników Urzędu, często przy współudziale Straży Miejskiej.
7. NIK pozytywnie ocenia wywiązywanie się z obowiązku przeprowadzenia kontroli z urzędu (§ 3 ust. 10 rozporządzenia o przewodnikach turystycznych) nie rzadziej niż raz na trzy lata podmiotów posiadających stałe upoważnienia i organizujących szkolenia dla kandydatów na przewodników turystycznych i pilotów wycieczek. W okresie od dnia wejścia w życie wskazanego przepisu, tj. od 30 stycznia 2006 r. do 30 stycznia 2009 r. przeprowadzono 20 kontroli sprawdzających zgodność prowadzonej działalności z posiadanym upoważnieniem. Uwaga NIK dotyczy jednomiesięcznego opóźnienia w przeprowadzeniu kontroli w Stowarzyszeniu Przewodników Tatrzańskich im. Klimka Bachledy w Zakopanem. Przyczyną tego opóźnienia, jak wskazano na naradzie pokontrolnej, był brak organizowanych szkoleń przez stowarzyszenie w okresie 3 lat od wejścia w życie ww. rozporządzenia.
8. Izba pozytywnie ocenia sposób prowadzenia ewidencji obiektów hotelarskich oraz prowadzenie postępowań w sprawach o zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do określonego rodzaju i nadanie mu kategorii.

W Ewidencji Obiektów Hotelarskich, wg stanu na dzień 30 czerwca 2009 r., znajdowało się 377 obiektów, w tym 250 hoteli, 14 moteli, 69 pensjonatów, 10 kempingów, 8 domów wycieczkowych i 26 schronisk i schronisk młodzieżowych. Badanie 10 % obiektów znajdujących się w Ewidencji według stanu na 31 grudnia 2008 r. wykazało, że dla każdego obiektu założono „kartę ewidencyjną obiektu hotelarskiego” zawierającą informacje, o: których mowa w § 12 ust. 1 i § 16 Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz.U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169),

zwanego dalej „rozporządzeniem o obiektach hotelarskich”. Założone karty ewidencyjne były wpisane do „Wykazu kart ewidencyjnych obiektów hotelarskich”.

W kontrowanym okresie wydano 112 decyzji zaszeregowujących obiekt hotelarski do określonego rodzaju i kategorii oraz 5 decyzji odmawiających zaszeregowania do określonego rodzaju i kategorii. Izba nie wnosi uwag do zbadanych 35 postępowań w sprawie zaszeregowania obiektów hotelarskich. Wnioski o zaszeregowanie wraz z załącznikami były zgodne z wymogami określonymi w § 5 ust. 2 i ust. 3 rozporządzenia o obiektach hotelarskich a decyzje o zaszeregowaniu i nadaniu kategorii były wydawane po przeprowadzeniu oceny w zakresie spełniania przez obiekt wymagań wskazanych w § 2-4 ww. rozporządzenia. W przypadku wydania zaleceń przez komisję dokonującą oceny obiektu, decyzje o zaszeregowaniu były wydawane dopiero po wykonaniu zaleceń. Izba nie wnosi uwag do pobieranych opłat za ww. czynności. Ich wysokość była zgodna z dyspozycją § 2 Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 28 czerwca 2001 r. w sprawie opłat związanych z zaszeregowaniem obiektu hotelarskiego (Dz.U. z 2006 r. Nr 30, poz. 214) w związku z art. 25 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu (Dz. U. Nr 200, poz. 1679).

NIK pozytywnie ocenia skorzystanie z uprawnienia, o którym mowa w § 6 ust. 2 rozporządzenia o obiektach hotelarskich i powołanie Zarządzeniem z 13 czerwca 2006 r. Doradczego Zespołu Oceniającego Obiekty Hotelarskie zlokalizowane na terenie Województwa Małopolskiego, w którego składzie znalazły się m.in. osoby rekomendowane przez podmioty działające w branży turystyczno-hotelarskiej.

9. Izba pozytywnie ocenia sposób przeprowadzania okresowych kontroli obiektów hotelarskich, celem których było m.in. zapewnienie konsumentom standardów zgodnie z posiadaną kategoryzacją. W kontrolowanym okresie przeprowadzono 351 okresowych kontroli, w trakcie których sprawdzano spełnianie wymagań sanitarnych, przeciwpożarowych, budowlanych, oznaczenie obiektu zgodnie z art. 44 ustawy o usługach turystycznych, spełnianie warunku udostępnienia na żądanie klienta wykazu wymagań dla obiektów hotelarskich odpowiadającego rodzajowi i kategorii obiektu, a także pełnego cennika usług oraz spełnianie wymagań co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług. Kontrole były zaplanowane i odbywały się według rocznego planu opracowanego na potrzeby Zespołu ds. Usług Turystycznych. W wyniku 9 spośród 75 zbadanych kontroli, wydano decyzje uchylające wcześniej wydane decyzje kategoryzacyjne i wykreślono obiekty z ewidencji obiektów hotelarskich. W wyniku

jednej kontroli została wydana decyzja zmieniająca kategorię obiektu z „hotel ***” na „hotel**”.

10. NIK pozytywnie ocenia procedury postępowania ze skargami. W kontrolowanym okresie rozpatrzono 99 skarg/pism interwencyjnych. We wszystkich przypadkach przeprowadzano postępowania wyjaśniające oraz informowano skarżącego o możliwości skorzystania z porady właściwego miejscowo Rzecznika Ochrony Konsumenta i skierowania sprawy na drogę sądową. W wyniku przeprowadzenia postępowań wyjaśniających wszczętych na skutek skarg złożonych przez konsumentów wydano dwie decyzje administracyjne zakazujące wykonywania działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz wykreślające przedsiębiorcę z Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Małopolskiego. W ocenie NIK podjęte działania miały na celu ochronę konsumentów usług turystycznych.

Przedstawiając powyższe oceny, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o uzupełnienie składu Komisji Egzaminacyjnej dla Przewodników Turystycznych Terenowych poprzez powołanie do niej przedstawiciela Małopolskiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Pana Marszałka, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku oraz o działaniach podjętych w celu jego realizacji lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, przysługuje Panu prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Delegatury NIK w Krakowie umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w niniejszym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o której mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały.

Podpisał Wicedyrektor Jan Kosiniak

Otrzymują:

- 1) Adresat
- 2) Delegatura NIK w Gdańsku
- 3) Akta kontroli