



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Łodzi**

Łódź, dnia maja 2011 r.

**Pan
Jan WIERUSZEWSKI
Burmistrz Opoczna**

**I/11/001
LLO-4114-02-02/2011**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi skontrolowała Urząd Miasta w Opocznie, zwany dalej „Urzędem”, w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków w latach 2009 – 2010.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym 14 kwietnia 2011 r. – Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Burmistrzowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Burmistrza Miasta Opoczno w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, pomimo stwierdzonych nieprawidłowości, nie mających jednakże zasadniczego wpływu na wykonywanie zadań w kontrolowanym obszarze.

Powyższą ocenę uzasadniają następujące ustalenia i oceny:

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków – zgodnie z § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków², zwanego dalej „rozporządzeniem z dnia 8 stycznia 2002 r.”, powierzone zostało wyodrębnionej komórce organizacyjnej - Wydziałowi Organizacyjnemu. W ramach powyższego Wydziału funkcjonowało Biuro Obsługi Interesanta, do którego zadań należało m.in. przyjmowanie podań (wniosków).

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.,

² Dz. U. Nr 5, poz. 46

W siedzibie Urzędu - zgodnie z art. 253 § 4 Kpa - umieszczona była także informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów przez Burmistrza Miasta lub jego zastępców. Odpowiednia informacja znajdowała się także przy Biurze Obsługi Interesanta.

W wyjaśnieniu Pan Burmistrz poinformował, że zalecił, aby tabliczki „o przyjmowaniu w sprawach skarg i wniosków „ umieszczono na zewnątrz budynku głównego”, a także „w pozostałych budynkach przy drzwiach wejściowych.”

W czasie kontroli NIK, Pan Burmistrz wydał także zarządzenie nr 45/2011 z dnia 17 marca 2011 r. w sprawie procedur postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami wpływającymi do Urzędu Miejskiego w Opocznie.

2. Uwagi kontroli NIK odnosiły się do sposobu prowadzenia rejestru skarg i wniosków. W latach 2009-2010 do Urzędu wpłynęło 17 skarg, z których zaewidencjonowano w prowadzonym rejestrze (o symbolu 06 0560) tylko 13 skarg. Pozostałe 4 skargi dotyczyły podnoszonych już wcześniej spraw, co w ocenie NIK nie może być - jak stwierdził Pan Burmistrz w wyjaśnieniu – powodem uzasadniającym ich niezarejestrowanie. Podkreślić też należy, że w omawianym rejestrze nie odnotowywano wszystkich danych o poszczególnych skargach (m.in. daty wpływu).

Powyższe postępowanie było sprzeczne z art. 254 Kpa, który nakazuje rejestrowanie skarg i wniosków w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw.

W czasie kontroli NIK rejestr skarg został uzupełniony o brakujące w nim wpisy z 2010 r.

3. W latach 2009-2010 do Biura Obsługi Interesanta Urzędu wpłynęło łącznie 17 skarg, z których 5 skierowanych było do organu wykonawczego miasta Opoczna.

Stwierdzono, że nie we wszystkich przypadkach zawiadamiano skarżących o sposobie załatwienia ich skarg, co stanowiło naruszenie art. 237 § 3 Kpa. Odnosiło się to do skargi nr OG 0560/2/10 (odpowiedzi udzielił natomiast przewodniczący Rady Miejskiej, do którego także adresowano powyższą skargę). Brak odpowiedzi stwierdzono także w przypadku skargi adresowanej do Komendanta Straży Miejskiej w Opocznie (sprawa OG 0560/1/10), co było powodem kolejnych skarg skierowanych do Rady Miejskiej w Opocznie i Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Piotrkowie Trybunalskim. Dopiero w ich wyniku skarżący otrzymał odpowiedź, z której wynikało, że podjęto środki mające na celu zabezpieczenie ruin jednego z budynków mieszkalnych (ustawiono tablice ostrzegawcze, wprowadzono monitoring budynku przez Straż Miejską i doprowadzono do zawarcia umowy na jego rozbiórkę).

Uwagi kontroli NIK odnosiły się także do braku w odpowiedzi na skargę OG 0560/2/09, odniesienia się do zarzutu „lekceważącego i niegrzecznego potraktowanie skarżących” przez jednego z pracowników Urzędu. W wyjaśnieniu Pan Burmistrz stwierdził m.in., że zwrócił uwagę pracownikowi „na sposób załatwiania interesantów, w tym przede wszystkim na cierpliwość i konieczność zachowania stosownej kultury, która powinna cechować urzędnika.”

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

- rejestrowanie wszystkich skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
- każdorazowe i wyczerpujące zawiadamianie o sposobie załatwienia skargi.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Pana Burmistrza w terminie 15 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków, bądź o działaniach podjętych w celu realizacji lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Stosownie do art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, przysługuje Panu Burmistrzowi prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Łodzi umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

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