



**Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Łodzi**

Łódź, dnia                      maja 2011 r.

LLO-4114-02-07/2011  
I/11/001

**Pan  
Jacek LIPIŃSKI  
Burmistrz Aleksandrowa Łódzkiego**

**WYSTĄPIENIE POKONTROLNE**

Na podstawie art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>1</sup>, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi skontrolowała w Urzędzie Miejskim w Aleksandrowie Łódzkim, zwanym dalej „Urzędem”, rozpatrywanie skarg i wniosków w latach 2009 - 2010.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokóle kontroli podpisanym w dniu 19 maja 2011 r. Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi, stosownie do art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Burmistrzowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli oceniła pozytywnie działalność Urzędu w kontrolowanym przedmiocie, mimo stwierdzonych uchybień.

1. Urząd posiadał centralny rejestr skarg i wniosków spełniający wymogi art. 254 Kpa<sup>2</sup> w zakresie rejestracji skarg i wniosków, obejmujący wszystkie skargi niezależnie od tego jakiego podmiotu dotyczyły. Rejestr był prowadzony tak aby ułatwić kontrolę sposobów i terminów załatwienia skarg i wniosków.

Dokumenty dotyczące rozpatrzenia skarg i wniosków nie były jednak klasyfikowane zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną. Każdy wydział Urzędu, w którym rozpatrywano merytorycznie skargi, stosował klasyfikację dokumentów nie dotyczącą rozpatrywania skarg. W Wydziale Inwestycji, Ochrony Środowiska i Rolnictwa skargi i wnioski klasyfikowano w haśle „inwestycje na drogach” (symbol 7041), w Wydziale Geodezji i Gospodarki Przestrzennej jako „zaświadczenia” (symbol 7359),

<sup>1</sup> (Dz. U. z 2007 r. nr 231, poz. 1701)

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. nr 98, poz. 1071 ze zm.)

a odpowiedź na skargę rozpatrywana przez Wydział Organizacji i Spraw Obywatelskich zaliczona została do sprawozdań z działalności burmistrza (symbol 055). Taki sposób przechowywania dokumentów związanych ze skargami nie ułatwiał, w ocenie NIK kontroli ich załatwienia.

2. Regulaminy organizacyjne Urzędu obowiązujące w latach 2009 – 2010 stanowiły, że nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem skarg i wniosków obywateli należą do zadań Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich UM, a rozpatrywanie skarg i wniosków do zadań naczelników wydziałów. Zadania związane z nadzorem i kontrolą nad rozpatrywaniem skarg i wniosków nie zostały jednak ujęte w zakresie obowiązków i uprawnień naczelnika Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich. Zadanie prowadzenia rejestru skarg i wniosków było natomiast wpisane w zakres obowiązków stanowiska pracy „sekretariat”, mimo że nie zostało ujęte w zadaniach Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich.

W 2008 r. został wprowadzony w Urzędzie system zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 9001, obejmujący m.in. procedurę „rozpatrywanie skarg i wniosków”. Ustanowienie procedury rozpatrywania skarg i wniosków nie eliminuje jednak potrzeby określenia w regulaminie organizacyjnym oraz w zakresach czynności odpowiednich pracowników zadań związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków. Rozwiązane takie, w ocenie Najwyższej Izby Kontroli, sprzyja również właściwej realizacji przedmiotowej procedury rozpatrywania skarg i wniosków.

3. Informacja o dniu i godzinach przyjmowania skarg i wniosków przez Burmistrza i jego zastępców była wywieszona w budynkach Urzędu, w miejscach powszechnie dostępnych. W badanym okresie nie zarejestrowano żadnej skargi zgłaszanej ustnie.
4. W rejestrze skarg i wniosków odnotowano w latach 2009 - 2010 łącznie 21 skarg i wniosków zgłoszonych oraz rozpatrywanych przez Urząd. Skargi te rozpatrzono zgodnie z obowiązującymi przepisami, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki. O sposobie załatwienia sprawy Burmistrz informował pisemnie osoby wnoszące skargi.

Przedstawiając powyższe uwagi i oceny Najwyższa Izba Kontroli wnosi o podjęcie działań w celu:

- ujęcia w regulaminie organizacyjnym oraz w zakresach czynności pracowników wszystkich zadań związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków,
- klasyfikowania dokumentów dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną.

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Łodzi, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje od 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 wniosków lub przyczyn 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 Burmistrzowi prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Delegatury NIK 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 której wyżej mowa, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.